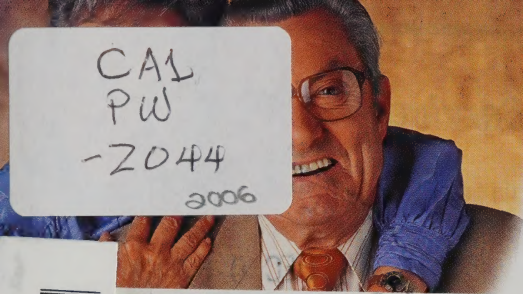


CAL  
PW  
-2044  
2006

3 1761 117094128



# Services for Seniors

Guide to Government  
of Canada Services  
for Seniors and their Families

Second Edition



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

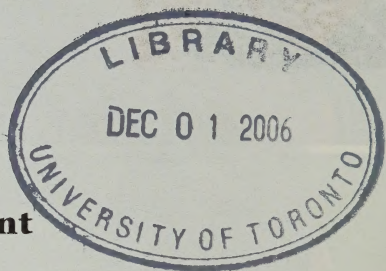
Canada

# Who should use *Services for Seniors*?

## You should

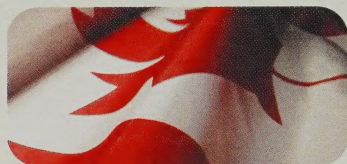
If you are:

- **50 or older**
- **planning for retirement**
- **caring for a senior**
- **a friend or family member of a senior**



By 2035, nearly one in four Canadians will be 65 or older. This guide about Government of Canada services and programs for seniors and their families provides information on everything from income support to housing, health and safety issues. A section tells you how to contact your provincial or territorial government to find out about its programs and services for seniors.

You can view or download this guide at **[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)**. Click on "I am: A Senior". You can also get a free copy of this guide in the following alternative formats:



- large print,
- Braille,
- audio cassette or
- computer diskette.

Just call **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**

TTY: **1 800 926-9105** to order one.

## How to use *Services for Seniors*

This is a guide to information, programs and services of interest to seniors and people who are planning for retirement. It is meant to help you find information about services and benefits you may be entitled to.

We have designed the text to help you see at a glance what kind of information we're talking about:

- **Bold text** highlights topics and programs.
- *Italics* are used for titles of booklets, pamphlets and publications.
- **Blue print** indicates telephone numbers and websites. You can use these numbers and addresses to obtain services and order publications.

If there is no toll-free number listed, call

**1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** or  
TTY: **1 800 926-9105**. You can speak directly to an agent Monday to Friday from 8 a.m. to 8 p.m.

We want to hear from you.

If you have comments about this guide, write to us at:

*Services for Seniors Guide*  
c/o Canada Enquiry Centre  
Ottawa, Ontario K1A 0J9

Fax: 1 800 269-6412

TTY: 1 800 926-9105

Email: [guide@canada.gc.ca](mailto:guide@canada.gc.ca)

Please be sure to include your address so we can get back to you.

# Table of Contents



<b>FINANCES AND PENSION</b> .....	6
Old Age Security (OAS) Program .....	6
Old Age Security Pension .....	6
Guaranteed Income Supplement (GIS) .....	6
Allowance and Allowance for the Survivor .....	6
Canada Pension Plan (CPP) .....	7
CPP and OAS Services Online .....	9
Federal Income Tax and Benefit Return .....	10
Second Career .....	13
Planning for Retirement .....	14
<b>HEALTH AND WELLNESS</b> .....	17
Health Services for Aboriginal Seniors .....	18
Take Special Care .....	20
<b>HOUSING</b> .....	22
Maintaining Your Home .....	22
Home Safety Tips .....	23
Renting and Buying .....	24

<b>SAFETY AND SECURITY</b> .....	26
Personal Safety Tips .....	26
Preparing for Emergencies .....	27
Crime Prevention and Victim Services .....	27
<b>VETERANS AND CANADA'S MILITARY</b> .....	28
Veterans Affairs Canada (VAC) .....	28
Income Support Programs .....	29
Health Programs and Services .....	29
Department of National Defence and Canadian Forces .....	30
Contacting Forces Personnel .....	30
Commemorating Veterans and Armed Forces Members .....	31
Military History .....	32
<b>CONSUMER ISSUES</b> .....	34
Consumer Information You Can Trust .....	34
Personal Finances .....	34
Energy Savings .....	35
<b>TRAVEL AND LEISURE</b> .....	37
Volunteering and Community Development .....	37
Culture and Recreation .....	39
National Parks and National Historic Sites of Canada .....	41
Travel .....	41
<b>COMPUTERS AND LEARNING</b> .....	43
<b>LIST OF KEY PUBLICATIONS</b> .....	44
<b>PROVINCIAL AND TERRITORIAL CONTACTS— SENIORS-RELATED ENQUIRIES</b> .....	45
<b>CONTACT SERVICE CANADA</b> .....	47

# Finances and Pension



Canada's public pension system provides seniors with a secure, modest base of retirement income. The two main programs are **Old Age Security** and the **Canada Pension Plan**.

Benefits offered by these programs do not start automatically—you **must apply for them**.

## Old Age Security (OAS) Program

The Old Age Security program offers three types of benefits:

### Old Age Security Pension

If you are 65 or older and meet the Canadian residence requirements, you are entitled to the Old Age Security pension. You should apply at least six months before you turn 65. If you lived in Canada, but now live in another country, you may still be eligible.

### Guaranteed Income Supplement (GIS)

The Guaranteed Income Supplement is an additional monthly benefit available to seniors who receive an Old Age Security pension and have a low income.


### Allowance and Allowance for the Survivor


- **Allowance.** If you are between 60 and 64 and your spouse or common-law partner is an OAS pensioner who is eligible for the Guaranteed Income Supplement, you may qualify for the Allowance. The Allowance is a monthly benefit that helps bridge the income gap until you turn 65.
- **Allowance for the survivor.** If you are between 60 and 64 and have a low income, and your spouse or common-law partner has died, you may qualify for the Allowance for the survivor.

You must apply for the Old Age Security pension and **each** related benefit.

If you are eligible for the Guaranteed Income Supplement, you may also be entitled to benefits and services from your province or territory. Contact your provincial or territorial government for more information (see page 45).

For information on Old Age Security benefits and how to apply:

 **1 800 277-9914** TTY: **1 800 255-4786**

 **[www.sdc.gc.ca](http://www.sdc.gc.ca)** Click on "Seniors".

## **Canada Pension Plan (CPP)**

### ***About the Canada Pension Plan***

Most working Canadians contribute to the Canada Pension Plan. If you have contributed to the Plan, you are entitled to a retirement pension.

Historically, people have taken their pension at the age of 65, but you can apply as early as 60. If you take your pension before the age of 65, your benefits will be reduced. If you apply between the ages of 65 and 70, your benefits will be increased.

**You must apply for these benefits. You should apply at least six months before you want to receive them.**

People who work in the province of Quebec contribute to the Quebec Pension Plan (QPP). For information on the QPP, call **1 800 463-5185** (TTY: **1 800 603-3540**) or click on **[www.rrq.gouv.qc.ca/en](http://www.rrq.gouv.qc.ca/en)**.

### ***Other Canada Pension Plan Benefits***

If you have contributed enough to the Canada Pension Plan, you or your family may be eligible for the following benefits.

- **If your disability prevents you from working**, you and your dependent children may be eligible to receive monthly **disability benefits**.

- **If you die**, your surviving spouse or common-law partner and dependent children may be eligible for a monthly **survivor benefit**. A lump-sum **death benefit** is also available to your estate.
- **If your spouse or common-law partner dies**, the CPP offers a lump-sum **death benefit** to help with the costs of the funeral. Widowed spouses/common-law partners of CPP contributors may also get a monthly **survivor pension**.
- **If a parent dies**, dependent children up to the age of 25 may also be eligible to receive **children's benefits**.
- **If you are separated or divorced**, CPP contributions made by you or your spouse/common-law partner can be divided equally. This division applies to contributions you both made during your marriage or common-law relationship. This may benefit you, because the more credits you have, the higher your CPP benefits will be, up to a maximum amount.
- **If you are married or in a common-law relationship**, you may be able to save on income tax by pension sharing. If you and your spouse/common-law partner are both at least 60, you can apply to share your CPP retirement pensions equally.
- **If you have children** born after December 31, 1958, you may be able to increase your benefits. You can apply for the **child-rearing provision**, which recognizes the time you spent out of the workforce raising young children (under seven) when your benefits are calculated. If this is your situation, be sure to apply.
- **If you've lived abroad**—Canada has social security agreements with about 50 countries. If you lived or worked in one of these countries, you or your family may be eligible for old age, retirement, disability or survivor benefits from that country, or from Canada, or from both.

## ***Making Things Easier***

### **Direct Deposit**

Eliminate the worry. Sign up for OAS and CPP **direct deposit** service.

- You will always get your benefits on time.
- Your cheques will never be lost, stolen or damaged.

Sign up for direct deposit when you apply for your OAS or CPP benefits.

If you already receive OAS or CPP benefits:



**1 800 277-9914 TTY: 1 800 255-4786**



**[www.sdc.gc.ca](http://www.sdc.gc.ca)** Choose “Forms” from the menu on the left. Click on “Canada Pension Plan”, then select form ISP1011. Follow the instructions for filling out the form and sending it to us.

We will need the account and branch number of your financial institution.

Direct deposit is available only in Canada and the United States.

## **CPP and OAS Services Online**

Look what you can do online!

- Apply for your CPP retirement pension.
- View and print copies of your OAS and CPP tax information slips.
- View and update personal information related to your CPP and OAS benefits.
- Check how much you contributed to the CPP.
- Use the Retirement Income Calculator to help you plan for retirement.



**[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)** Click on “On-line Forms and Services” on the top menu bar.

Check out these helpful online tools as well:

- Use our easy **Benefits Finder** to learn about the full range of federal and provincial/territorial programs available to you.



[www.canadabenefits.gc.ca](http://www.canadabenefits.gc.ca)

- Use the **Benefits Online Calculator** to get an estimate of the amount of GST/HST credit you may be entitled to receive.



[www.cra.gc.ca/benefits-calculator](http://www.cra.gc.ca/benefits-calculator)

For more information about CPP and OAS and how to apply:



**1 800 277-9914 TTY: 1 800 255-4786**

**From outside North America, call (613) 957-1954**



[www.sdc.gc.ca](http://www.sdc.gc.ca) Click on “Seniors”.

Please refer to page 28 for more information on financial support for veterans.

## **Federal Income Tax and Benefit Return**

### ***Benefits of Filing Your Tax Return***

To ensure that you get all of your benefits, you must file an income tax and benefit return every year, even if you have little or no income. Here are some possible benefits that depend on your tax return:

- **Tax-free quarterly Goods and Services Tax/ Harmonized Sales Tax (GST/HST) credit payments**
- **Old Age Security—Guaranteed Income Supplement, Allowance, or Allowance for the survivor:**
  - The Government of Canada may use the information in your tax return to determine whether you qualify for these Old Age Security benefits. You still have to apply for them.

- If you are already receiving these benefits, filing your tax return by April 30 counts as reapplying for them for the following year. However, if Service Canada sends you a renewal application form, you must complete it and return it, even if you file a tax return.
- **Provincial or territorial benefits**—your tax return may be used to determine whether you are eligible to receive other benefits from your provincial or territorial government.
- **Voter registration**—you can update your federal voter registration on your tax return.

For information on **Registered Retirement Savings Plans** (RRSPs) please see Planning for Retirement on page 14.


## Paying Tax by Instalments

Most people pay their taxes by having tax withheld from their income throughout the year. However, if you receive income that has no tax withheld or does not have enough tax withheld, you may have to pay tax by instalments. This can happen if you receive rental, investment, or self-employment income, certain pension payments, or income from more than one job.

Instalments are periodic payments of income tax that individuals have to pay the Canada Revenue Agency to cover tax they would otherwise have to pay in a lump sum on April 30 of the following year.

For more information:

 **1 800 959-8281** TTY: **1 800 665-0354**


 **[www.cra.gc.ca](http://www.cra.gc.ca)** Select “Forms and publications” on the top menu bar. Then select “Topic” and “Instalments”.

## ***Making Things Easier***

### **Use Direct Deposit**

Have your refund and your GST/HST credit payments deposited directly into your bank account. To sign up for direct deposit, simply complete the direct deposit instructions on the last page of your tax return. Or ask for the *Direct Deposit Request—Individuals* form. It's available from the Canada Revenue Agency (CRA):

 **1 800 959-2221** TTY: **1 800 665-0354**

 **[www.cra.gc.ca](http://www.cra.gc.ca)** Click on "Individuals" then on "Direct Deposit" under the Topics for Individuals.

### **File Online**

Get your refund faster. File your tax return using NETFILE, the Internet filing service.

 **[netfile.gc.ca](http://netfile.gc.ca)**

### **File by Phone**

You may be able to file your return by touch-tone telephone using the TELEFILE service. If you are eligible, you will receive information about this service in your personal tax package.

 **1 800 714-7257** TTY: **1 800 665-0354**

 **[www.cra.gc.ca/telefile](http://www.cra.gc.ca/telefile)**

### **Get a Publication**

You may find the following publications by the Canada Revenue Agency helpful:


- *When You Retire*
- *Canadian Residents Going Down South*
- *Paying Your Income Tax by Instalments*

 **1 800 959-2221** TTY: **1 800 665-0354**

 **[www.cra.gc.ca/forms](http://www.cra.gc.ca/forms)**

**Need assistance with your tax return? We can help.**

**People with disabilities** who use a teletypewriter:

 **1 800 665-0354** (TTY) for general tax information.

**If you have a visual impairment**, you can get publications in Braille, in large print, in etext (computer diskette) or on audiocassette.

 **1 800 959-2221** weekdays from 8:15 am to 5:00 pm Eastern Time

 [www.cra.gc.ca/alternate](http://www.cra.gc.ca/alternate)

The **Community Volunteer Income Tax Program** of the Canada Revenue Agency provides a tax return preparation service to low- and modest-income Canadians who have a simple tax situation. For more information on the program:

 **1 800 959-8281** TTY: **1 800 665-0354**

## Second Career

Many seniors—through choice or necessity—embark on a second career.

## Starting a Business

If you are thinking of **starting a business**, contact **Canada Business**. Canada Business provides entrepreneurs with information, advice and support. Information officers will help you locate services, research rules and regulations, find forms and applications, and seek out sources of funding and support.

For more information on starting a business or to find the Canada Business Centre nearest to you:

 **1 888 576-4444** TTY: **1 800 457-8466**

 [www.CanadaBusiness.ca](http://www.CanadaBusiness.ca)

## Finding a Job

Want to **find a job**? Help is available. Visit the Government of Canada's **Jobs, Workers, Training and Careers** site for a variety of tools and helpful information. You can:

- look through more than 35,000 job postings;
- use the interactive online **Resume Builder** to tune up your resumé;
- tell the **Job Alert** feature to send you an email when jobs you are interested in become available.

For more information on Government of Canada employment programs, services and resources:

 **1 800 0-Canada TTY: 1 800 926-9105**

 **servicecanada.gc.ca** Click on “Jobs” or “Training and Careers”.

## Planning for Retirement


The Government of Canada provides tools and information to help you plan for retirement.

### Statement of Contributions

If you earn a salary or are self-employed, you must pay into the Canada Pension Plan (or the Quebec Pension Plan if you work in Quebec). The CPP records your contributions and reports them to you on a personal *Statement of Contributions*.

Your *Statement of Contributions* is an important financial document. It provides you with the figures you need to plan for retirement.

Your Statement tells you how much your monthly retirement pension could be at age 65 if you contributed at the same level until then. It also gives you personal estimates of disability and survivors' benefits.

 **servicecanada.gc.ca** Click on “On-line Forms and Services” on the top menu bar, then on “How much have I contributed to my government pension?”

## Canadian Retirement Income Calculator

The Government of Canada has developed this online calculator to help you plan for retirement. The calculator takes you step by step through an estimate of your retirement income from:

- Old Age Security;
- Canada Pension Plan or Quebec Pension Plan;
- employer pension(s);
- Registered Retirement Savings Plans (RRSPs); and
- other sources of ongoing income.

The Old Age Security program and the Canada Pension Plan (or the Quebec Pension Plan) provide a modest, secure base on which to build your private savings. The calculator lets you assess your personal financial situation so that you can decide what additional steps you need to take to reach your retirement goals.



[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) Click on “On-line Forms and Services”, then on “How much might my retirement income be?”

## Registered Retirement Savings Plan (RRSP)

A **Registered Retirement Savings Plan** helps individuals, including the self-employed, save for retirement. RRSPs are federally registered and must meet the requirements of Canada's *Income Tax Act*. You can make tax-deductible contributions to your RRSP based on the amount of income you earn. When you retire, your RRSP will provide retirement income based on your contributions and the return on your RRSP investments.

The year you turn 69 is the last year you can contribute to your RRSP. By the end of that year, you have to choose one of the following options for your RRSPs:

- transfer them to a Registered Retirement Income Fund (RRIF);
- use them to purchase an annuity for life;
- use them to purchase an annuity spread over a number of years; or
- withdraw them and pay tax on the amount withdrawn.

If you want more information on RRSPs, you can get a copy of the guide *RRSPs and Other Registered Plans for Retirement*:

 Canada Revenue Agency at **1 800 959-2221** TTY: **1 800 665-0354**

 [www.cra.gc.ca/forms](http://www.cra.gc.ca/forms)

## **Retiring Abroad**

If you are planning to spend your retirement abroad, there are details you should consider. The publication *Retirement Abroad: Seeing the Sunsets* answers many questions about seasonal and permanent retirement abroad. For your copy:

 **1 800 267-8376** (in Canada) or **613 944-4000** TTY: **1 800 394-3472**

 [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca) Click on “Publications” in the menu on the left and then on “Living Abroad”.

For more information on personal finances, fraud protection and banking, see Consumer Issues on page 34.

# Health and Wellness

## *Finding Health Information You Can Trust*

Today there are many different sources of health information, from television to websites. Figuring out which sources you can trust can be difficult. Here are some options:



- The **Canada Health Portal** offers health resources on seniors' health issues and concerns. It covers conditions and diseases, medications and medical treatments, abuse, death and dying, disability, fitness, mental health, nutrition and safety.



[www.chp-pcs.gc.ca](http://www.chp-pcs.gc.ca) Click on "Seniors" from the menu on the left.

- The **Canadian Health Network** connects you to reliable information on promoting health and preventing disease.



[www.canadian-health-network.ca](http://www.canadian-health-network.ca)

- Want to learn about osteoporosis, heart disease, stroke, arthritis or medications? What to do if you can't sleep? The **Public Health Agency of Canada** provides a wealth of information on health concerns affecting seniors.



**1 866 225-0709** TTY: **1 800 267-1245**




[www.phac.gc.ca](http://www.phac.gc.ca) Click on "Seniors Health" on the top menu bar.

- The **Public Health Agency of Canada** provides publications that help seniors stay physically active, eat well, stop smoking, avoid injuries and prevent diseases related to aging. Here are just two:
  - *Dare to Age Well!*, a CD ROM of 54 publications about healthy aging.

To order your copy:

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**


 **[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines)** Click on “Publications” from the menu on the left, then on the category “Healthy Aging”.

You can also order it by email at **[seniorspubs@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniorspubs@phac-aspc.gc.ca)**.


- *Canada’s Physical Activity Guide to Healthy Active Living for Older Adults*.


To order your copy:

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**

 **[www.paguide.com](http://www.paguide.com)** Click on “Guide for Older Adults”.

- The **National Advisory Council on Aging** publishes *Expression*, a bulletin on aging, as well as reports on various issues of interest to seniors.

 **1 866 225-0709 TTY: 1 800 267-1245**

 **[www.naca.ca](http://www.naca.ca)** Click on “Publications” from the menu on the left and then on “Expression”.

Please refer to page 29 for more information on health programs and services for veterans.

## Health Services for Aboriginal Seniors

Hospital and doctors’ services are available to all Canadian residents, including Aboriginal people, through their provincial and territorial health insurance plan. The Government of Canada also supports the delivery of health services to First Nations and Inuit seniors and their communities. **Health Canada’s** programs include:

- Several **community-based programs and services for First Nations people on reserve and Inuit living in**

**Inuit communities.** These services are delivered locally by First Nations and Inuit organizations.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) Choose “First Nations & Inuit Health” from the left menu and click on “Health Care Services”.

- First Nations people living on reserve or in a First Nations community North of 60, and Inuit living in a settlement North of 60 are eligible for basic home- and community-care services. The **First Nations and Inuit Home and Community Care program** provides trained, certified personal and home health care workers, supervised by registered nurses. Ask your local health centre about what home- and community-care services are available, or:



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) Choose “First Nations & Inuit Health” from the left menu, then click on “Health Care Services” and select “Home and Community Care”.

- The **Non-insured Health Benefits program** provides eligible First Nations people and Inuit with coverage of a specified range of medical goods and services not covered by other private or provincial/territorial health insurance plans. These goods and services include drugs, dental care, vision care, medical equipment and supplies, and medical transportation.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) Choose “First Nations & Inuit Health” from the left menu and select “Non-insured Health Benefits”.

- Diabetes is one of the leading causes of illness and disability among Aboriginal people. The **Aboriginal Diabetes Initiative** supports a range of community-based projects and programs to prevent diabetes and reduce complications of the disease. Diabetes primary prevention projects are also delivered to Métis, off-reserve Aboriginal people and urban Inuit.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) Click on the A-Z index in the top menu and look under “A”.

For more information on the programs mentioned above:

 **1 866 225-0709** TTY: **1 800 267-1245**

Other Government of Canada-funded programs help First Nations seniors maintain their independence and stay healthy and safe. If you have questions about **homemaker services**, **foster care** (i.e., **supervision and care in a family setting**) or **care in institutions**, contact your band administrator.

For more information relevant to Aboriginals, visit:

 [www.aboriginalcanada.gc.ca](http://www.aboriginalcanada.gc.ca)


## Take Special Care

**Take special care to protect yourself from:**

- **Influenza (the flu).** Between 500 and 1,500 Canadians—mostly seniors—die each year from pneumonia related to the flu. Many more die from other serious flu complications.

The “flu shot” is a safe, effective and healthy choice for seniors. It greatly reduces your risk of catching the flu. As a senior, you may be eligible for free flu vaccines.


To learn more, ask your doctor or contact your local health office:

 **1 800 454-8302** TTY: **1 800 465-7735**

 Visit the Public Health Agency of Canada website at [www.phac-aspc.gc.ca/influenza](http://www.phac-aspc.gc.ca/influenza).

- **West Nile virus** is usually transmitted to people through the bite of an infected mosquito. Although anyone can become infected with West Nile virus, seniors, young children and those with suppressed immune systems are especially vulnerable.


For more information:


 **1 800 816-7292** (spring and summer)

 **[www.westnilevirus.gc.ca](http://www.westnilevirus.gc.ca)**


## Did You Know?

- The **Live-in Caregiver** program brings qualified, temporary workers to Canada to provide live-in care for seniors when no one in Canada can fill the position. For more information:

 **1 888 242-2100** TTY: **1 888 576-8502**


 Visit the Citizenship and Immigration Canada website at **[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)**. Click on “to Work” from the left menu. Scroll to the bottom of the page.

- **Weather** can play an important role in our health and safety. Too hot, too cold, stormy or smoggy... Stay healthy and safe. Take a moment to check the weather before planning an outing. Call Environment Canada for an automated public weather recording or listen to Weatheradio to get daily or five-day forecasts and weather warnings.

 You can find the telephone number for these services in the government pages of your telephone book.

 Visit Environment Canada's Weather website at **[www.weatheroffice.ec.gc.ca](http://www.weatheroffice.ec.gc.ca)**.

- **Smog** can be particularly hazardous for seniors, especially those with respiratory problems. To learn more about air quality and its impacts on your health:

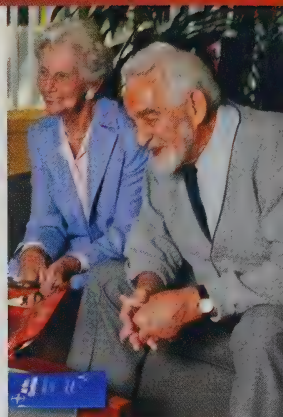
 **1 800 668-6767**

 **[www.ec.gc.ca/cleanair-airpur](http://www.ec.gc.ca/cleanair-airpur)**

# Housing


## Maintaining Your Home

The Government of Canada has a number of programs to help you maintain your home in a safe, comfortable and energy-efficient manner.



- The **Home Adaptations for Seniors' Independence Program** helps homeowners and landlords pay for home adaptations that will allow low-income seniors to stay longer in their own homes.
- The **Residential Rehabilitation Assistance Program** financially helps eligible homeowners and landlords make their dwelling accessible to low-income people with disabilities. It also provides assistance to create secondary and garden suites for low-income seniors and adults with disabilities.
- The **Emergency Repair Program** helps low-income homeowners or occupants in rural and remote areas pay for emergency repairs to keep their homes safe.

To find out more about these programs:

 Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) at  
1 800 668-2642 TTY: 1 800 309-3388

 [www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca)


In your province or territory, similar federal programs may be provided under a different name. See page 45 for contact information for your province or territory.

**Saving energy saves you money.** Learn more about energy efficiency and your home with these programs:

- Through the **EnerGuide for Houses** program, you can have an independent energy expert visit your home. The expert will identify retrofit projects that will lower your energy bills and make your home more comfortable. The Government of Canada subsidizes this service so that it will cost you only about \$100 to \$175.
- **R-2000 houses** are built to the R-2000 standard by builders who use proven technologies to build environmentally friendly, healthy and energy-efficient houses. Natural Resources Canada certifies the energy efficiency of R-2000 houses.

To learn more about the EnerGuide and R-2000 programs, or to order publications:

 **1 800 O-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**

 Visit the NRCan Office of Energy Efficiency at [www.oeenrncan.gc.ca](http://www.oeenrncan.gc.ca).


## Home Safety Tips

Most seniors' accidents occur in the home. Two publications can help you make your house safer.

- *Maintaining Seniors' Independence Through Home Adaptations: A Self-Assessment Guide*
- *About Your House—Preventing Falls on Stairs*

To order these publications:

 Canada Mortgage and Housing Corporation at **1 800 668-2642**  
TTY: **1 800 309-3388**

 [www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca) Type "Home Safety Tips" in the "Search" box.

You can also get copies of:

- *Safe Living Guide*, and
- *12 Steps to Stair Safety*.

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**

 **[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines)** Click on “Publications” from the menu on the left, then on the A-Z index.

You can also order by email at **[seniorspubs@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniorspubs@phac-aspc.gc.ca)**.

For more information on home safety, please see Safety and Security on page 26.

## Renting and Buying

Canada Mortgage and Housing Corporation provides publications and information to help you make important housing decisions.


- *Your Guide to Renting a Home*

This online guide provides tenants and landlords with information on their rights and responsibilities. It also contains handy worksheets, sample letters, helpful hints, provincial and territorial fact sheets and contact information. This guide is only available online.

- *Guide to Co-operative Housing*

Unlike private rental housing, co-ops are democratic communities where the residents decide on how the co-op operates. Learn about the rights and responsibilities of housing co-op members and of those members elected to govern the co-op.

For copies of the Renting and Co-operative housing guides:

 **1 800 668-2642 TTY: 1 800 309-3388**

 **[www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca)**

- *Homebuying Step by Step*

This publication outlines the home-buying process. It also provides handy tips, illustrative stories, charts, graphs and practical work sheets.

- *Condominium Buyers' Guide*

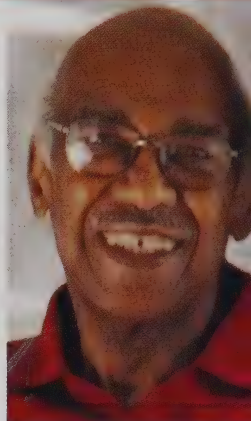
This guide covers buying a condominium. It explains important questions you should ask and identifies the people you should be asking.

For copies of the Homebuying and Condominium Buyers' guides:

 **1 800 668-2642** TTY: **1 800 309-3388**

 **[www.cmhc.ca](http://www.cmhc.ca)**

# Safety and Security




## Personal Safety Tips

The Public Health Agency has publications to help seniors stay safe and secure:

- *You Can Prevent Falls*: Each year about a third of Canadian seniors experience a fall, often with serious consequences. Yet falls can be prevented. This information sheet shows how simple adjustments to your home and lifestyle can keep you safe and on your feet.
- *Bruno and Alice* is an amusing tale about safety and security for seniors.

To order your copies and to see a full list of the Agency's publications:

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**

 **[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines)** Click on "Publications" on the left menu.

You can also order by email at **[seniorspubs@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniorspubs@phac-aspc.gc.ca)**.

Do you know an older adult who is being **abused or neglected**? Learn to spot the signs and find out where help is available. The **National Clearinghouse on Family Violence** provides publications and information about the abuse of older persons.

 **1 800 267-1291 TTY: 1 800 561-5643**


 **[www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn](http://www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn)** Click on "Publications" from the top menu bar.


You can also order by email at **[ncfv-cnivf@phac-aspc.gc.ca](mailto:ncfv-cnivf@phac-aspc.gc.ca)**.

## Preparing for Emergencies

Expect the unexpected and be prepared if disaster strikes. Brochures are available on how to prepare for emergencies, winter power failures, winter driving, severe storms, storm surges, earthquakes and floods.

For copies:


 Public Safety and Emergency Preparedness Canada at  
**1 800 830-3118 TTY: 1 866 865-5667**

 [www.publicsafety.gc.ca](http://www.publicsafety.gc.ca) Click on “Citizens” from the menu on the left.

## Crime Prevention and Victim Services

The **Royal Canadian Mounted Police (RCMP)** provides crime prevention and victim services programs for seniors. Its information and services cover many topics including home safety, telemarketing and other fraud protection, elder abuse and legal concerns. Special services in some areas range from crime prevention clinics to friendly visits for shut-ins.

Learn more about the RCMP's services for seniors:

 Check the government pages in your telephone book for the RCMP office nearest you.

 [www.rcmp.gc.ca](http://www.rcmp.gc.ca)

**Visit:** Drop in to your local RCMP detachment or office.

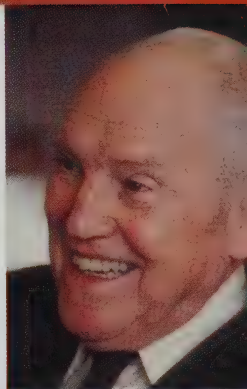
Through the **National Crime Prevention Strategy (NCPS)**, the Government of Canada works with communities to increase public awareness and help prevent crime and victimization. The NCPS focuses on at-risk groups, including seniors and people with disabilities.

For more information:

 **1 877 302-6272**

 [www.publicsafety.gc.ca/ncpc](http://www.publicsafety.gc.ca/ncpc)

# Veterans and Canada's Military



## Veterans Affairs Canada (VAC)

Veterans Affairs Canada offers services and benefits to:

- war veterans and certain civilians with “theatre of war” service;
- former and still-serving members of the Canadian Forces (regular or reserve); and
- members of the RCMP.

In many cases, the benefits and services extend to the person's family.


For information on these benefits and services:

 VAC National Client Contact Centre at **1 866 522-2122**


 [www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca) Click on “Clients”.

For help with veterans' claims:

- The **Bureau of Pensions Advocates** offers free counselling, legal case preparation and representation on pension reviews and appeals.

 **1 877 228-2250**

- The **Assistance Service** provides professional counselling to Canadian veterans and former Canadian Military members and their families. This service is voluntary and confidential.

 **1 800 268-7708**, 24 hours a day. TTY: **1 800 567-5803**

## Income support programs

- The veterans' **disability pension program** is a tax-free payment to those who have a disability as a result of their military (wartime or peacetime) service.
- The **War Veterans Allowance (WVA) program** provides monthly payments to low-income veterans or to civilians who served in the war. It is based on wartime service, age, health, income, family status, number of dependants and residency.
- If you receive a WVA benefit, you may also qualify for the **Assistance Fund**, which provides up to \$1,000 per year for shelter, clothing and health emergencies.

## Health programs and services

- As an eligible veteran, you may qualify for **treatment and other health-related benefits**, including medical, surgical and dental care, prosthetic devices and home adaptations. You may also receive supplementary benefits, such as travel costs for examinations or treatment.
- The **Veterans Independence Program (VIP)** is a needs-based program to help eligible veterans and civilians stay independent and healthy in their homes and communities. The program provides a range of services.
- If you receive a disability pension, you are entitled to **treatment benefits** such as prescription drugs for your pensioned condition. You may also be entitled to treatment benefits if you are receiving health services under the VIP or have a limited income, or if the expenses are not covered by a provincial health plan.
- The **Residential Care Program** provides a bed in a long-term care facility or the Department's hospital. To qualify, you must meet eligibility requirements.

- **Health promotion information and services** are also available to help veterans stay as healthy as possible. They include information on preventing illness, injury, falls and disease, as well as referral, assessment, counselling and follow-up services.

## Department of National Defence and Canadian Forces


For general enquiries, contact the Department of National Defence and Canadian Forces:

 **613 995-2534** TTY: **1 800 467-9877**

 **[www.forces.gc.ca](http://www.forces.gc.ca)**

**Email:** [information@forces.gc.ca](mailto:information@forces.gc.ca)

## Contacting Forces personnel

- Do you want to contact someone who is overseas with the Canadian Forces but don't know how? Call the **Mission Information Line** of the Canadian Forces Personnel Support Agency.  
 **1 800 866-4546**
- Would you like to **invite a member of the Canadian Forces to speak at your local community association?** National Defence's Directorate of External Communications and Public Relations arranges for guest speakers from the Canadian Forces to give presentations to community groups. Contact your regional public affairs office:
  - Atlantic Region (Halifax): 902 427-6688
  - Quebec (Montréal): 514 283-5280
  - National Capital Region (Ottawa): 613 996-9266
  - Ontario (Toronto): 416 635-4406
  - Prairies and Northern Region (Calgary): 403 974-2822
  - Pacific Region and Yukon (Vancouver): 604 666-0174

- Would you like to **write to the troops**? The men and women of the Canadian Forces are contributing to peace and security around the world. Let Canadian Forces members know you appreciate their service. To send an electronic message or obtain addresses for regular post:



[www.forces.gc.ca](http://www.forces.gc.ca) Click on “Write to the Troops” from the menu on the left.

## Commemorating Veterans and Armed Forces Members

- The **Funeral and Burial Program** helps pay for the funeral, burial and grave marking of eligible veterans and some civilians. This includes the cost of preparing the remains, a casket, public viewing, transporting the remains locally, an earthen burial plot, care of the plot (perpetual care) and a military-style grave marker. This program is administered by the **Last Post Fund**.



**1 800 465-7113**


- The **Canadian Virtual War Memorial** recognizes the achievements and sacrifices of Canadians who defended freedom. The memorial contains photographs of and memorabilia about many Canadians. It also has information about the graves and memorials of more than 116,000 Canadians who gave their lives for their country.



[www.virtualmemorial.gc.ca](http://www.virtualmemorial.gc.ca)

- The **Commonwealth War Graves Commission** marks and maintains the graves of members of the Commonwealth forces who died during the two world wars. The Commission builds and maintains memorials to the dead whose graves are unknown. It also keeps records and registers. Australia, Canada, India, New Zealand, the United Kingdom and South Africa share its costs.


To find the final resting place of the Commonwealth's war dead:

 **1 613 992-3224** (call collect)

 **[www.cwgc.org](http://www.cwgc.org)**


Email: **[cwgc-canada@vac-acc.gc.ca](mailto:cwgc-canada@vac-acc.gc.ca)**

- The **National Military Cemetery of the Canadian Forces** is in Ottawa. The following persons may be buried there:
  - members of the Canadian Forces (regular or reserve);
  - former Canadian Forces members who have been honourably discharged; and
  - Canadian veterans of the First World War, the Second World War and the Korean War, including merchant marines.

 **1 800 883-6094**

## **Military History**

- The new **Canadian War Museum** is one of the world's finest venues dedicated to understanding human conflict. Learn more about the Museum's collections and programs at:


 **1 800 555-5621** TTY: **819 776-7003**

 **[www.warmuseum.ca](http://www.warmuseum.ca)**

- The **National Defence Headquarters Library** has about 30,000 books, mostly on Canadian military history. This is a treasure trove for researchers, historians and novelists. You can borrow these books through your local public library.

- National Defence's **Directorate of History and Heritage** has information on military museums, honours and awards. It welcomes your history-related enquires by phone or fax.

 **1 877 741-8332** Fax: **613 990-8579**

 **[www.forces.gc.ca](http://www.forces.gc.ca)** Click on "History and Heritage" from the menu on the left.

- The **Canadian Military History Gateway** is an online service providing access to websites and digitized resources about Canada's military history.


 **[www.cmhg.gc.ca](http://www.cmhg.gc.ca)**


- Do you have **military objects** that you would like to leave to posterity? You may be able to donate them to a Canadian military museum. Contact the **Organization of Military Museums of Canada**:

 **[www.ommc.ca](http://www.ommc.ca)**

Email: **[ommc@ns.sympatico.ca](mailto:ommc@ns.sympatico.ca)**

- If you are planning to sell or give a **firearm** to someone else, please contact the Canada Firearms Centre:

 **1 800 731-4000**

 **[www.cfc-cafc.gc.ca](http://www.cfc-cafc.gc.ca)**

# Consumer Issues

## Consumer Information You Can Trust

The **Canadian Consumer**


**Information Gateway** gives you online consumer information that is accurate, reliable and relevant. The information comes from Canadian federal, provincial and territorial sources, plus trustworthy non-governmental organizations.

Enter the Gateway to find topics like:

- Ways to **protect yourself from telephone and other consumer fraud.**

 [www.ConsumerInformation.ca](http://www.ConsumerInformation.ca) Click on “Fraud/Deceptive Practices”, and select your province or territory.

- The **Complaint Courier** is an interactive online system to help you express your complaint more effectively. The Complaint Courier will walk you through a range of options, from writing letters to making effective phone calls.

 [www.ConsumerInformation.ca](http://www.ConsumerInformation.ca) Click on “File a Complaint” to access the resources and expert advice you need.

## Personal Finances

The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) offers free information on a variety of financial products and services. It can help you better understand banking, credit cards, mortgages and more.

- You can **cash your Government of Canada cheques for free** at any bank in Canada, even if you are not a customer. And there are steps you can take if you’ve been refused.



- Many banks offer **special account packages for seniors**. Use the FCAC's *Cost of Banking Guide* to compare banking account packages for seniors. It includes side-by-side comparisons of the features and fees offered by the various institutions.
- All banks or federally regulated trust, loan and insurance companies must have a consumer **complaint-handling process**. The FCAC has information on the complaint-handling procedures of all these institutions.
- Some credit cards offer **lower annual fees for seniors**. Use the FCAC's guide, *Credit Cards and You*, to compare features on over 200 credit cards from different financial institutions across Canada. You'll find side-by-side comparisons of the interest charges, reward programs, features and costs associated with each card.

For more information on these or other consumer finance topics, or to order free publications, contact the Financial Consumer Agency of Canada:

 **1 866 461-3222** Monday to Friday, 8:30 a.m. to 6:00 p.m.  
Eastern time

 **[www.fcac.gc.ca](http://www.fcac.gc.ca)**

Email: **[info@fcac.gc.ca](mailto:info@fcac.gc.ca)**

## Energy Savings

**Save energy and money at home, at work and on the road.** The Government of Canada has programs to help you save money and reduce greenhouse gas emissions that contribute to climate change.

- **In Your Home:** Standardized labelling on household appliances, electronics and windows, as well as on lighting, heating and cooling products, lets you compare models and choose energy-efficient products for your home.

The **EnerGuide** rating label gives comparative information on a product's energy performance, while the **ENERGY STAR®** symbol identifies the most energy-efficient products.

- **On The Road:** All new cars sold in Canada have an **EnerGuide Label** on the side window. Check it out to compare the fuel efficiency ratings.

Use the annual *Fuel Consumption Guide* to compare fuel consumption ratings of new vehicles and their estimated annual fuel costs, fuel consumption and carbon dioxide emissions.

The **Auto\$mart program** provides helpful energy-efficiency tips on how to buy, drive and maintain your vehicle, save fuel and money, and help the environment.

Take the **One-Tonne Challenge** and reduce your personal greenhouse gas emissions by 20 percent, or about one tonne. By using energy efficiently and making wise consumer choices, we can all be part of the climate change solution.

To order publications on these topics:

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-9105**

 **[www.oeenrcan.gc.ca](http://www.oeenrcan.gc.ca)** Click on "Publications" from the menu bar on the left.

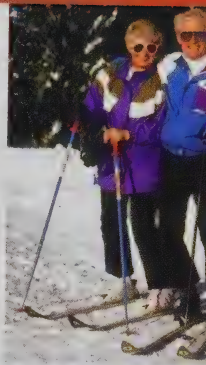
# Travel and Leisure

## Volunteering and Community Development

Many older Canadians help better the lives of all Canadians by **volunteering**. Moreover, volunteer activities keep seniors connected to others and their community. To find out about volunteering opportunities near you:


 Volunteer Canada at 1 800 670-0401

 [www.volunteer.ca](http://www.volunteer.ca) Click on "I want to be a volunteer" on the left menu.



Learn more about these popular volunteering and community development programs:

- **New Horizons for Seniors** provides funds for community-based projects led by seniors. The program encourages seniors to contribute their skills, experience and wisdom to support the well-being of their communities. By promoting seniors' ongoing involvement in their communities, it also reduces their risk of isolation.

 1 800 277-9914 TTY: 1 800 255-4786

 [www.sdc.gc.ca](http://www.sdc.gc.ca). Click on "Seniors".

- The **EcoAction Community Funding Program** supports community action on local environmental issues related to:
  - air and water quality;
  - climate change;
  - the protection of sensitive habitats; and
  - species at risk.

 Environment Canada at 1 800 668-6767

 [www.ec.gc.ca/ecoaction](http://www.ec.gc.ca/ecoaction)

- Become a “**citizen scientist.**” You can help monitor our environment and identify ecological changes by joining the **FrogWatch, IceWatch, PlantWatch** and **WormWatch** volunteer monitoring programs.

 Nature Canada at 1 800 267-4088


 [www.naturewatch.ca](http://www.naturewatch.ca)

- **Parks Canada** invites you to volunteer. You could:
  - collect information on archaeology and wildlife;
  - carry out clean-up campaigns;
  - participate in historic re-enactments;
  - involve local communities in taking care of national parks and national historic sites; and
  - be a host at a campground, welcoming and educating visitors.

 1 888 773-8888 TTY: 1 866 558-2950

 [www.pc.gc.ca](http://www.pc.gc.ca) Select “Jobs At Parks Canada” from the menu bar on the left.

- Over 75,000 Canadians **volunteer with the RCMP** to help make homes and communities in Canada safer. Find out how *you* can help make your community safer.


 Check the government pages in your telephone book for the RCMP office nearest you.

 [www.rcmp.gc.ca](http://www.rcmp.gc.ca) To find your local RCMP detachment or office.

- Nearly 600 volunteers work with **Correctional Service Canada** (CSC). CSC recognizes that a supportive community makes it easier for offenders to become responsible citizens. Volunteer Citizens’ Advisory Committees represent their local communities and act as impartial observers, advisors and community links.

For information on how you can get involved:

 **1 613 995-5272**

 **[www.csc.gc.ca](http://www.csc.gc.ca)** Select “Resources for Volunteers” or “Resources for Citizens’ Advisory Committees” under the top menu bar.

- **Citizenship and Immigration Canada** helps Canadian communities work together to welcome newcomers.

With the **Host Program** you help newcomers use local services or practise English or French. You may also help them look for work and participate in community life.

As a person living in Canada you can **sponsor family members** who live elsewhere and wish to immigrate to this country. To be a sponsor, you must be a Canadian citizen or permanent resident. You must also be able to provide for lodging, care, maintenance and normal settlement needs for the applicant and family members. This commitment can last for a number of years.

For more information:

 **1 888 242-2100** TTY: **1 888 576-8502**

 **[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)**

## Culture and Recreation

Indoors or out, Canada’s natural, historic and cultural resources are important to seniors. Government of Canada programs play an important role in linking Canadians to their land, history and culture.

Here are some of the recreational and cultural resources and services that seniors can enjoy:

- Open a window on federal, provincial and municipal **programs and services on culture, heritage and recreation**. For government grant programs, learning

resources, services, events, news and publications, try this one-stop online service.



[CultureCanada.gc.ca](http://CultureCanada.gc.ca)

- Find a specific Canadian museum—or explore a rich and colourful world through the **Virtual Museum of Canada**. Discover Canada's heritage by clicking your way through museums, galleries, gardens, aquariums, zoos and more!



**1 800 520-2446** (Canada and U.S.)



[www.virtualmuseum.ca](http://www.virtualmuseum.ca)

- **Canada's Digital Collections** offer Canadian works online. It's like a library that's open all day, every day. Everything is always available and nothing is ever overdue. More than 600 collections are available, celebrating Canada's history, geography, science, technology and culture.



[collections.ic.gc.ca](http://collections.ic.gc.ca)

- Do you wish to trace your family tree or look for service records of former military personnel? Through its programs and services, **Library and Archives Canada** makes Canada's documentary heritage accessible to all.



**1 866 578-7777** TTY: **1 866 299-1699**



[www.collectionscanada.ca](http://www.collectionscanada.ca)

- The **RCMP's Musical Ride**, with its horses and scarlet uniforms, allows Canadians to experience a famous part of our heritage. The Musical Ride performs at about 40 to 50 locations across the country between May and October. For information on locations and times:



**1 613 998-0754**



[www.rcmp.gc.ca](http://www.rcmp.gc.ca) Go to the A-Z index at the top and click on "Musical Ride and Equitation".

# National Parks and National Historic Sites of Canada

**Canada's National Parks and National Historic Sites** welcome seniors. While some locations are wild or physically challenging, many others are fully accessible to older adults or people with disabilities. In fact, there are more than 20 national parks—from B.C.'s Pacific Rim to Terra Nova in Newfoundland—that have wheelchair-accessible trails and audio equipment for tours. They also provide accessible parking and washroom facilities.

For more information and complete listings of Canada's National Parks and National Historic Sites:

 **1 888 773-8888** TTY: **1 866 558-2950**

 **[www.pc.gc.ca](http://www.pc.gc.ca)**

## Travel

Travellers have access to a wide variety of Government of Canada programs and services to help them stay safe and be informed, and to help make their experience more enjoyable. Here are some important resources for travellers:

- If you are travelling outside Canada, check with the **Travel Medicine Program** for:
  - information on international disease outbreaks;
  - immunization recommendations;
  - general health advice for international travellers; and
  - disease-specific treatment and prevention guidelines.

 **1 613 957-8739** Leave a message and an agency official will return your call.

 **[www.travelhealth.gc.ca](http://www.travelhealth.gc.ca)**

- **Be prepared before you travel.**

**Country Travel Reports** offer important information on safety and security, health questions and entry requirements for more than 200 destinations around the world.



**1 800 267-6788** (Canada and the U.S.) or **613 944-6788**  
TTY: **1 800 394-3472** (Canada and the U.S.) or **613 944-1310**



**[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)**

Get your copy of *Bon Voyage, But...* for travel tips and important phone numbers including contact information for Canada's government offices around the world. This brochure will help you plan your travels and minimize the risk of accidents, illnesses, legal problems and linguistic and cultural difficulties.



**1 800 267-8376** (in Canada) or **613 944-4000**



**[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)** Click on "Publications" from the menu on the left and then on "General Publications".

- Do you know **what and how much you are entitled to bring back to Canada?** It's all in the brochure, *I Declare*.  
To get your copy:



Canada Border Services Agency at **1 800 959-2221**  
TTY: **1 800 665-0354**



**[www.cbsa.gc.ca](http://www.cbsa.gc.ca)** Click on "Going on vacation".

- **Plan ahead to avoid long Canada-U.S. border waits.**  
For approximate border wait times at major Canadian border crossings:



**[www.cbsa.gc.ca](http://www.cbsa.gc.ca)** Click on "Border Wait Times".


# Computers and Learning



Use the Internet to your advantage.


- Need information? Search from home and get results in minutes.
- Vision problems? It's easy to make text on a computer screen larger and brighter for easier reading.
- Want to keep in touch with family and friends? It's a cheap and easy way to do so.

You can use computers and the Internet for free. For help in finding public access to computers and training near you:

 **1 800 268-6608** TTY: **1 800 465-7735**

Get your copy of *Computers: Getting Online – Using the Internet* as well as other fact sheets on seniors and technology.

 **1 800 0-Canada (1 800 622-6232)** TTY: **1 800 926-9105**

 **[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines)** Click on “Publications” and go to the “Technology” category

Take a university or college course without leaving home. Canada's **Campus Connection** offers 2,700 online courses from 80 Canadian universities and colleges. A new partnership with Campus Canada makes it easier for you to transfer credits from one college or university to another.

 **[www.campusconnection.ca](http://www.campusconnection.ca)**

# List of Key Publications

If you're interested in receiving the following free publications, call **1 800 O-Canada** (1 800 622-6232) TTY: 1 800 926-1905:




- *About Your House: Home Maintenance Schedule*
- *Be Prepared, Not Scared*
- *Canada's Physical Activity Guide to Healthy Active Living for Older Adults*
- *Canada Pension Plan (CPP) – Retirement Pension*
- *Canadian Consumer Handbook (CD-ROM 2005 Edition)*
- *Canadian Residents Going Down South (Canada Revenue Agency)*
- *Living Independently at Home – Housing for Older Canadians*
- *Safe Living Guide*
- *Services for People with Disabilities: Guide to Government of Canada Services for People with Disabilities and their Families*
- *The Second World War – Fact Sheets*
- *Tracing Your Ancestors in Canada*
- *U.S.A. Bound: Advice for Canadian Travellers*

# Provincial and Territorial Contacts — Seniors- Related Enquiries




## Alberta, Alberta Seniors Information Line

 **1 800 642-3853** TTY: **1 800 232-7215**

 [www.seniors.gov.ab.ca](http://www.seniors.gov.ab.ca)

## British Columbia, Health and Seniors' Information Line

 **1 800 465-4911**

 [www.gov.bc.ca/seniors](http://www.gov.bc.ca/seniors)

## Manitoba, Seniors and Healthy Aging Secretariat, Seniors Information Line

 **1 800 665-6565** TTY: **1 204 945-4796**

 [www.gov.mb.ca/shas](http://www.gov.mb.ca/shas)

## New Brunswick, Service New Brunswick

 **1 888 762-8600**


 [www.snb.ca](http://www.snb.ca)

## Newfoundland and Labrador

 **1 709 729-2300** (call collect)

 [www.gov.nl.ca/services](http://www.gov.nl.ca/services)

## Northwest Territories, Seniors' Information Line

 **1 800 661-0878**

 [www.hlthss.gov.nt.ca/seniors](http://www.hlthss.gov.nt.ca/seniors) or you may also want to visit  
[www.nwtseniorssociety.ca](http://www.nwtseniorssociety.ca)

Notes

Notes

# Comment joindre Service Canada

Service Canada est votre source de renseignements sur les services et prestations offerts par le gouvernement du Canada.

- Composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** sans frais

Si vous avez un **trouble de la parole ou une déficience auditive** et que vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**.

Des agents courtois, bilingues et respectueux vous fourniront des renseignements opportuns et précis du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h.

- Consultez le site **serviccanada.gc.ca**

pour obtenir de l'information sur les programmes et prestations du gouvernement, ou pour trouver les coordonnées du Centre Service Canada le plus près de chez vous. L'information y est classée par sujet, par ministère ou par ordre alphabétique. Vous pouvez aussi cliquer sur « **Je suis : Un aîné** » pour accéder au site consacré aux aînés. Ce site est une source fiable d'information utile aux aînés, à leurs familles, aux aidants naturels et aux fournisseurs de services. C'est rapide et simple. Jetez-y un coup d'oeil et dites-nous ce que vous en pensez.

- Visitez nos centres **Service Canada**

Nous serons heureux de vous servir dans un de nos nombreux centres Service Canada et par l'entremise de nos services d'extension ou de nos partenaires de services communautaires.

Pour trouver un centre près de chez vous, consultez **serviccanada.gc.ca** ou composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** ATS : **1 800 926-9105**.

## Nunavut, gouvernement du Nunavut

☎ 1 888 252-9869 (service en anglais seulement)

🖥 [www.gov.nu.ca](http://www.gov.nu.ca)

## Ontario, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

☎ 1 888 910-1999 ATS : 1 800 387-5559

🖥 [www.serviceontario.ca](http://www.serviceontario.ca)

## Québec, Services-Québec

☎ 1 800 363-1363 ATS : 1 800 361-9596

🖥 [www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca)

## Terre-Neuve-et-Labrador

☎ 1 709 729-2300 (à frais virés; service en anglais seulement)

🖥 [www.gov.nl.ca/services](http://www.gov.nl.ca/services) (site en anglais seulement)

## Territoires du Nord-Ouest, Seniors' Information Line

☎ 1 800 661-0878 (service en anglais seulement)

🖥 [www.hltss.gov.nt.ca/seniors](http://www.hltss.gov.nt.ca/seniors) ou consultez le

[www.nwtseniorsociety.ca](http://www.nwtseniorsociety.ca) (site en anglais seulement)

## Saskatchewan

☎ 1 800 667-7766

🖥 [www.health.gov.sk.ca/ps\\_seniors.html](http://www.health.gov.sk.ca/ps_seniors.html) (site en anglais seulement)

## Yukon, Service de renseignements

☎ 1 800 661-0408 (service en anglais seulement) ATS : 1 867 393-7460


Si vous avez une déficience auditive et si vous vivez à l'extérieur de Whitehorse, appelez à frais virés par l'entremise de l'opératrice, ou composez directement et demandez qu'on vous rappelle immédiatement.


🖥 [www.gov.yk.ca/francais/](http://www.gov.yk.ca/francais/)

# Ressources provinciales et territoriales – Demandes de renseignements relatives aux aînés



Alberta, Alberta Seniors Information Line

☎ 1 800 642-3853 ATS : 1 800 232-7215 (service ATS en anglais seulement)  [www.seniors.gov.ab.ca](http://www.seniors.gov.ab.ca) (site en anglais seulement)

Colombie-Britannique, Health and Seniors' Information Line  
☎ 1 800 465-4911 (service en anglais seulement)  [www.gov.bc.ca/seniors](http://www.gov.bc.ca/seniors) (site en anglais seulement)

Île-du-Prince-Édouard, Info I.-P.-É.

☎ 1 800 236-5196

 [www.gov.pe.ca/infope/index.php3](http://www.gov.pe.ca/infope/index.php3)

Manitoba, Seniors and Healthy Aging Secretariat, Seniors  
Information Line

☎ 1 800 665-6565 (service en anglais seulement)  [www.gov.mb.ca/shas](http://www.gov.mb.ca/shas)

ATS : 1 204 945-4796


Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick

☎ 1 888 762-8600

 [www.snb.ca](http://www.snb.ca)

Nouvelle-Écosse, Seniors' Secretariat

☎ 1 800 670-0065

 [www.gov.ns.ca/scs](http://www.gov.ns.ca/scs) (site en anglais seulement)

## Publications clés

Pour recevoir l'une des publications gratuites ci-dessous, composez le **1 800 O-Canada** (**1 800 622-6232**). Si vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**.

- Chez soi en toute sécurité
- En route pour les États-Unis : Conseils à l'intention des voyageurs canadiens
- Feuilles d'information sur la Seconde guerre mondiale
- Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine pour les aînés
- Guide du consommateur canadien (cédérom, édition 2005)
- Régime de pensions du Canada (RPC) – Pension de retraite
- Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud (Agence du revenu du Canada)
- Restez autonome chez soi : Le logement des aînés au Canada
- Se préparer, non s'inquiéter
- Services pour les personnes handicapées : guide des services du gouvernement du Canada pour les personnes handicapées et leurs familles
- Sur les traces de vos ancêtres au Canada
- Votre maison : Calendrier d'entretien pour la maison



## Ordinateurs et apprentissage

Internet peut vous être très utile.

- Besoin d'un renseignement? Faites vos recherches tout en restaurant chez vous et vous obtiendrez une réponse en quelques minutes.

- Des problèmes de vision? Vous pouvez facilement rendre le texte à l'écran plus large et plus brillant pour pouvoir le lire.
- Vous voulez rester en communication avec votre famille et vos amis? Internet est un moyen abordable et facile de garder le contact.

Vous pouvez utiliser gratuitement un ordinateur et Internet. Pour savoir où vous pouvez accéder à des ordinateurs et à des séances de formation près de chez vous :

**1 800 268-6608** ATS : **1 800 465-7735**

Pour obtenir le feuillet de renseignements intitulé *Les ordinateurs : pour être branché sur internet* ou tout autre feuillet sur les aînés et la technologie :

**1 800 O-Canada (1 800 622-6232)** ATS : **1 800 926-9105**

**www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aînés** et cliquez sur « Publications » puis sur « Technologie » dans la liste par catégorie.

Vous pouvez suivre des cours de niveau universitaire ou collégial sans quitter votre foyer. Le **Campus branché** canadien vous offre plus de 2 700 cours en ligne proposés par plus de 80 universités et collèges canadiens. Grâce à un nouveau partenariat avec Campus Canada, vous pourrez transférer plus facilement vos crédits d'un établissement à un autre.

**www.campusconnection.ca**



vos voyages et à réduire au minimum les risques d'accident, de maladie, de problèmes juridiques et de difficultés linguistiques ou culturelles.



**1 800 267-8376** (au Canada) ou **(613) 944-4000**



**[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche, puis sur « Génériques ».

- Vous voulez savoir **ce que vous pouvez rapporter de l'étranger**? Lisez le livret *Je déclare*. Pour en obtenir un exemplaire :



**1 800 959-3376** pour communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada ATS : **1 800 665-0354**



**[www.asfc.gc.ca](http://www.asfc.gc.ca)** et cliquez sur « Vous allez en vacances? »


- Essayez d'éviter les longues attentes à la frontière **canado-américaine**. Pour avoir une idée du temps d'attente aux principaux postes frontaliers du Canada :



**[www.asfc.gc.ca](http://www.asfc.gc.ca)** et cliquez sur « Temps d'attente à la frontière ».

Les voyageurs peuvent accéder à une vaste gamme de programmes et services que leur offre le gouvernement du Canada pour assurer leur sécurité et veiller à ce qu'ils soient bien informés et passent de bons moments. Voici certaines ressources importantes pour les voyageurs :

- Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, consultez le **Programme de médecine des voyages** pour obtenir :
  - de l'information sur les éclosons de maladies à l'échelle internationale;
  - des recommandations sur l'immunisation;
  - des conseils généraux sur la santé à l'intention des voyageurs internationaux;
  - des lignes directrices pour la prévention et le traitement de maladies particulières.

 **1 613 957-8739** Laissez un message et un agent vous appellera.

 [www.santevoyage.gc.ca](http://www.santevoyage.gc.ca)

- **Soyez bien préparé avant de partir en voyage!** Consultez les **conseils aux voyageurs** pour obtenir des renseignements sur les conditions de santé et de sécurité ainsi que sur les exigences d'entrée dans plus de 200 destinations dans le monde.

 **1 800 267-6788** (au Canada et aux États-Unis) ou **(613) 944-6788**

ATS : **1 800 394-3472** (au Canada et aux États-Unis) ou **(613) 944-1310**

 [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)

Demandez le guide intitulé *Bon Voyage, mais...* pour obtenir des conseils pratiques sur les voyages, les numéros de téléphone importants et l'adresse des bureaux du gouvernement du Canada dans le monde. Ce guide vous aidera à planifier

- Vous voulez dresser votre arbre généalogique ou connaître les états de service d'anciens membres de l'armée? **Bibliothèque et Archives Canada** offre des services et des programmes qui rendent le patrimoine documentaire du Canada accessible à tous.

**1 866 578-7777** ATS : **1 866 299-1699**

**www.collectionscanada.ca**

**Le Carrousel de la GRC**, avec ses chevaux et ses uniformes rouges, est un spectacle qui fait partie de notre patrimoine. Le Carrousel visite 40 à 50 localités canadiennes par année de mai à octobre. Pour en savoir plus sur les lieux et les heures de spectacle :

**1 613 998-0754**

**www.grc.gc.ca**, cliquez sur Index A-Z dans le menu du haut, puis sur « Équitation et Carrousel ».

## Parcs et lieux historiques nationaux du Canada

Les **parcs et lieux historiques nationaux du Canada** sont heureux d'accueillir les aînés. Certains emplacements n'ont pas été aménagés ou demandent beaucoup d'efforts physiques, mais beaucoup d'autres sont tout à fait accessibles aux aînés et aux personnes handicapées. En fait, plus de 20 parcs nationaux – du parc national Pacific Rim, en Colombie-Britannique, jusqu'au parc national Terra-Nova, à Terre-Neuve-et-Labrador – ont des sentiers accessibles par fauteuil roulant et offrent un équipement audio pour les visites. Ils ont aussi des aires de stationnement et des installations sanitaires adaptées pour les personnes handicapées.

Pour en savoir plus et pour obtenir la une liste complète des parcs et lieux historiques nationaux du Canada :

**1 888 773-8888** ATS : **1 866 558-2950**

**www.pc.gc.ca**

## Loisirs et culture

Que ce soit pour des activités à l'intérieur ou à l'extérieur, les ressources naturelles, historiques et culturelles du Canada sont importantes pour les aînés. Les programmes du gouvernement du Canada aident grandement les Canadiens à bien connaître leur pays, leur histoire et leur culture.

Voici un aperçu des ressources et services d'ordre récréatif et culturel dont peuvent bénéficier les aînés :

- Familiarisez-vous avec les programmes et services fédéraux, provinciaux et municipaux qui portent sur la **culture**, le **patrimoine** et les **loisirs**. Pour les programmes de subvention, ressources d'apprentissage, services, événements, nouvelles et publications provenant du gouvernement, essayez le service en ligne à guichet unique suivant :



[CultureCanada.gc.ca](http://CultureCanada.gc.ca)

- Trouvez un musée canadien et explorez tout un monde de richesse et de couleurs grâce au **Musée virtuel du Canada**. Découvrez le patrimoine canadien en faisant une visite virtuelle des musées, des jardins, des aquariums, des zoos et bien plus!



**1 800 520-2446** (Canada et États-Unis)



[www.museevirtuel.ca](http://www.museevirtuel.ca)

- Les **Collections numérisées du Canada** offrent des œuvres canadiennes en ligne. C'est une véritable bibliothèque, ouverte sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Tout est accessible, et il n'y a jamais de retours en retard. On compte plus de 600 collections qui mettent en valeur l'histoire, la géographie, la science, la technologie et la culture du Canada.



<http://collections.ic.gc.ca>

- Près de 600 bénévoles travaillent pour le **Service correctionnel du Canada**. Le Service correctionnel reconnaît que l'appui de la collectivité aide les délinquants à devenir des citoyens responsables. Les comités consultatifs de citoyens, qui œuvrent bénévolement, représentent leur collectivité locale et agissent à titre d'observateurs impartiaux, de conseillers et d'agents de liaison auprès de la collectivité.

Pour savoir ce qu'il faut faire pour participer :



1 613 995-5272



[www.csc-scc.gc.ca](http://www.csc-scc.gc.ca) et sélectionnez « Ressources pour bénévoles et comités consultatifs de citoyens », dans le menu du haut.

- Citoyenneté et Immigration Canada aide les collectivités canadiennes à collaborer pour accueillir les nouveaux arrivants.

**Le Programme d'accueil** vous permet d'aider les nouveaux arrivants à utiliser les services locaux ou à s'exercer à parler en français ou en anglais. Vous pouvez également les aider à chercher du travail et à participer aux activités de la collectivité.

En tant que résident du Canada, vous pouvez **parrainer des parents** qui veulent immigrer ici. Pour parrainer quelqu'un, vous devez être un citoyen canadien ou un résident permanent. Vous devez aussi vous occuper de tout en ce qui concerne le logement, les soins et l'entretien et de tout autre besoin normal lié à l'installation du parent et des membres de sa famille. Cet engagement peut durer un certain nombre d'années.

Pour en savoir plus :



1 888 242-2100 ATS : 1 888 576-8502



[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

- la protection des habitats;
- les espèces en péril.

☎ **1 800 668-6767** pour communiquer avec Environnement Canada.

📄 [www.ec.gc.ca/ecoaction](http://www.ec.gc.ca/ecoaction)

- Devenez un « **citoyen de la nature** ». Participez aux programmes de surveillance volontaire **Attention grenouilles, Veille au gel, Opération floraison** et **Veille aux vers** et aidez-nous à cerner les changements écologiques pouvant affecter l'environnement.

☎ **1 800 267-4088** pour communiquer avec Nature Canada.

📄 [www.attentionnature.ca](http://www.attentionnature.ca)

- **Parcs Canada** vous invite à devenir bénévole. Vous pourriez :
  - participer à des cueillettes de données sur l'archéologie et la faune;
  - entreprendre des campagnes de nettoyage;
  - participer à des reconstitutions historiques;
  - sensibiliser les collectivités locales à la conservation des parcs et lieux historiques nationaux;
  - accueillir et renseigner les visiteurs sur un terrain de camping.

☎ **1 888 773-8888** ATS : **1 866 558-2950**

📄 [www.pc.gc.ca](http://www.pc.gc.ca) et sélectionnez « Emplois à Parcs Canada », dans le menu de gauche.

- Plus de 75 000 Canadiens font du **bénévolat à la GRC** afin de garantir la sécurité des foyers et des collectivités au Canada. Vous aussi pouvez aider à rendre *votre* localité plus sûre.

☎ Consultez les pages du gouvernement, dans votre annuaire téléphonique, pour trouver le bureau de la GRC le plus près de chez vous.

📄 [www.grc.gc.ca](http://www.grc.gc.ca) pour trouver le détachement ou le bureau de la GRC de votre localité.

## Voyages et loisirs

### Bénévolat et développement communautaire

Un grand nombre de personnes âgées contribuent énormément à la vie des Canadiens en faisant du **bénévolat**. L'action bénévoles leur permet de rester en communication avec leurs concitoyens. Pour en savoir plus sur les activités de bénévolat près de chez vous :

**1 800 670-0401** pour communiquer avec Bénévoles Canada.



[www.benevoles.ca](http://www.benevoles.ca) et cliquez sur « Je veux faire du bénévolat ».

Apprenez-en davantage sur les programmes populaires ci-dessous de bénévolat et de développement communautaire :

#### • Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés

Il encourage ces derniers à contribuer au mieux-être de leur collectivité en utilisant leurs compétences, leur expérience et leur sagesse. En favorisant la participation continue des aînés dans la collectivité, ce programme permet de réduire leur risque d'isolement social.



**1 800 277-9915** ATS : **1 800 255-4786**



[www.dsc.gc.ca](http://www.dsc.gc.ca) (site de Développement social Canada) et cliquez sur « Aînés ».

- Le **Programme de financement communautaire EcoAction** offre un appui aux groupes communautaires pour des projets axés sur :
  - la qualité de l'air et de l'eau;
  - les changements climatiques;



permettent de comparer les modèles et de choisir les produits écoénergétiques pour votre logement.

L'étiquette d'évaluation **EnerGuide** fournit des renseignements comparatifs concernant le rendement énergétique d'un produit, et le symbole **ENERGY STAR**® désigne les produits les plus écoénergétiques.

- **Sur la route :** Les nouvelles voitures vendues au Canada ont toutes une étiquette **EnerGuide** sur la fenêtre latérale. Lisez-la pour comparer les taux d'efficacité en carburant.

Utilisez le *Guide de consommation de carburant*, publié chaque année, afin de comparer les taux de consommation de carburant des nouveaux véhicules et les coûts en carburant estimés annuellement ainsi que la consommation de carburant et les émissions de dioxyde de carbone.

Le **Programme Le bon \$ens au volant** vous offre des conseils écoénergétiques utiles sur l'achat, la conduite et l'entretien de votre véhicule et sur les moyens d'économiser du carburant et de l'argent, tout en protégeant l'environnement.

Relevez le **Défi d'une tonne** et réduisez vos émissions de gaz à effet de serre de 20 %, soit d'environ une tonne. En faisant des choix écoénergétiques et intelligents en matière de consommation, nous pouvons aider à résoudre le problème des changements climatiques.

Pour commander des publications à ce sujet :



**1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**



**[www.0ee.mcan.gc.ca](http://www.0ee.mcan.gc.ca)** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche.

Par conséquent, vous avez un recours si on refuse d'accéder à votre demande.

- Beaucoup de banques offrent des **forfaits de services bancaires aux aînés**. Utilisez le *Guide du coût des services offerts aux aînés*. Il permet entre autres de comparer les options et les frais selon les institutions.
- Toutes les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale doivent avoir un **processus de traitement des plaintes**. L'Agence dispose de renseignements sur les processus de traitement des plaintes de ces institutions.

- Certaines cartes de crédit offrent des **frais annuels plus bas aux aînés**. Utilisez le guide de l'Agence intitulé *Cartes de crédit : à vous de choisir* afin de comparer les options de plus de 200 cartes de crédit offertes par les institutions financières du Canada. On y compare les taux d'intérêt, les programmes de récompense, les options et les coûts pour chaque carte émise.
- Pour en savoir plus sur ces questions ou d'autres sujets relatifs aux finances personnelles, ou pour commander des publications gratuites, communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada :



**1 866 461-2232**, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, heure de l'Est



**www.acfc.gc.ca**

Courriel : **info@acfc.gc.ca**

## Économies d'énergie

**Économisez de l'énergie et de l'argent à la maison, au travail et sur la route.** Le gouvernement du Canada offre des programmes pour vous aider à économiser de l'argent et à réduire les émissions de gaz à effet de serre qui causent les changements climatiques.

- **À la maison** : Des étiquettes normalisées sur les gros électroménagers, les appareils électroniques, les fenêtres et les appareils d'éclairage, de chauffage et de climatisation vous

# Consommation

## Information fiable pour le consommateur

### La Passerelle d'information pour le consommateur canadien vous

fournit des renseignements en ligne qui sont exacts, fiables et pertinents. L'information provient de sources fédérales, provinciales et territoriales canadiennes, ainsi que d'organismes non gouvernementaux fiables.

Promenez-vous sur la Passerelle pour trouver de l'information sur des sujets comme les suivants :

### • Les moyens de vous protéger contre le télémarketing frauduleux et autres façons de tromper le consommateur.



[www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca), puis cliquez sur « Fraudes et pratiques trompeuses » et sélectionnez votre province ou votre territoire.

### • Le Courriel des plaintes, un service en ligne interactif

qui vous aide à formuler votre plainte plus efficacement. Le Courriel des plaintes vous guide dans une série d'étapes, depuis la rédaction de lettres à la communication efficace par téléphone.



[www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca), puis cliquez sur « Déposez une plainte » pour accéder aux ressources et aux conseils d'experts dont vous avez besoin.

## Finances personnelles


L'Agence de la consommation en matière financière du Canada vous offre de l'information gratuite sur divers produits et services financiers. Cette information vous aidera notamment à mieux comprendre les transactions bancaires, les cartes de crédit et les hypothèques.


### • Vous pouvez encaisser gratuitement vos chèques

du gouvernement du Canada dans n'importe quelle banque au Canada – même si vous n'êtes pas un client.




- **La Direction de l'histoire et du patrimoine** du ministère de la Défense nationale dispose de renseignements sur les musées, les honneurs et les récompenses militaires. Elle répond avec plaisir à vos demandes de renseignements historiques par téléphone ou par télécopieur.

 **1 877 741-8332** Téléc. : (613) 990-8579

 **www.forces.gc.ca** et cliquez sur « Histoire et patrimoine », dans le menu de gauche.

- **La Passerelle pour l'histoire militaire canadienne** est un service en ligne permettant d'accéder à des sites et à des ressources numérisées sur l'histoire militaire canadienne.

 **www.phmc.gc.ca**


- Avez-vous des **objets militaires** que vous aimeriez léguer à la postérité? Vous pourriez en faire don à un musée militaire canadien. Communiquez avec l'**Organisation des musées militaires du Canada** :

 **www.ommc.ca**

Courriel : **ommc@ns.sympatico.ca**

- Si vous prévoyez vendre ou donner une **arme à feu**, communiquez avec le Centre des armes à feu Canada :


 **1 800 731-4000**

 **www.cfc-cafc.gc.ca**

par l'Australie, le Canada, l'Inde, la Nouvelle Zélande, le Royaume-Uni et l'Afrique du Sud.

Pour connaître le lieu final de sépulture d'anciens combattants du Commonwealth décédés :

 **1 613 992-3224** (à frais virés)

 **www.cwgc.org** (anglais seulement)

Courriel : **cwgc-canada@vac-acc.gc.ca**


- Le **Cimetière militaire national des Forces canadiennes** est situé à Ottawa. Les personnes suivantes peuvent y être inhumées :
  - les membres des Forces canadiennes (régulières ou de la réserve);
  - les anciens membres libérés avec un certificat de bonne conduite;
  - les anciens combattants canadiens des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, y compris les marins de la marine marchande.

 **1 800 883-6094**


## Histoire militaire

- Le nouveau **Musée canadien de la guerre** est l'un des plus grands musées consacrés à la compréhension des conflits humains. Pour en savoir plus sur ses collections et ses programmes :


 **1 800 555-5621** ATS : (819) 776-7003

 **www.museedelaguerre.ca**


- La **Bibliothèque du ministère de la Défense nationale d'Ottawa** possède environ 30 000 livres qui traitent surtout de l'histoire militaire canadienne. Ces livres font la joie des chercheurs, des historiens et des romanciers. Vous pouvez les emprunter en faisant la demande à votre bibliothèque municipale.

-  **www.forces.gc.ca** et cliquez sur « Écrivez aux militaires », dans le menu de gauche.
- Pourquoi ne pas écrire aux militaires?** Les membres des Forces canadiennes contribuent à la paix et à la sécurité dans le monde. Faites-leur savoir que vous appréciez leur service. Pour envoyer un courriel ou obtenir l'adresse postale :
  - Ontario (Toronto) : (416) 635-4406
  - Prairies et Nord (Calgary) : (403) 974-2822
  - Pacifique et Yukon (Vancouver) : (604) 666-0174

## Commémorer les efforts des anciens combattants et des membres des forces armées

- Le Programme de funérailles et d'inhumation** aide à payer les frais liés aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales d'anciens combattants admissibles et de certains civils. Le Programme couvre entre autres les frais d'embaumement, du cercueil, de l'exposition, du transport local de la dépouille, du lieu de sépulture, d'entretien du lot (soins perpétuels) et d'une pierre tombale militaire. Il est administré par le **Fonds du Souvenir**.
-  **1 800 465-7113**

- Le Mémorial virtuel de guerre du Canada** rend hommage aux réalisations et aux sacrifices de Canadiens qui ont défendu la liberté. Il contient des photos et des souvenirs d'un grand nombre de personnes, ainsi que des renseignements sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens qui ont donné leur vie pour le pays.

 **www.memorialvirtuel.gc.ca**

- La Commonwealth War Graves Commission** marque et entretient les sépultures des membres des forces armées du Commonwealth qui sont morts au cours des deux guerres mondiales. Elle érige et entretient des monuments commémoratifs dédiés à ceux qui n'ont pas de sépulture connue et tient aussi des archives et des registres. Les coûts sont partagés

## Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes

Pour toute demande générale, communiquez avec le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes :

☎ (613) 995-2534 ATS : 1 800 467-9877

📧 [www.forces.gc.ca](http://www.forces.gc.ca)

✉ Courriel : [information@forces.gc.ca](mailto:information@forces.gc.ca)

### Communiquer avec le personnel des Forces

- Vous devez communiquer avec un membre des Forces canadiennes qui est à l'étranger, mais vous ne savez pas comment? Appelez la **Ligne d'information sur les missions**, gérée par l'Agence du soutien du personnel des Forces canadiennes.

☎ 1 800 866-4546

### Vous aimeriez inviter un membre des Forces canadiennes à présenter un exposé à votre association communautaire locale? La Direction des communications extérieures et des relations publiques de la Défense nationale invite des conférenciers des Forces canadiennes à présenter des exposés à des groupes communautaires. Communiquez avec le bureau des affaires publiques de votre région :

- Atlantique (Halifax) : (902) 427-6688
- Québec (Montréal) : (514) 283-5280
- Capitale nationale (Ottawa) : (613) 996-9266

- **Le service de soins en établissement** offre aux anciens combattants un lit dans un établissement de soins de longue durée ou à l'hôpital du Ministère. Pour profiter de ce programme, vous devez remplir les conditions d'admissibilité.
- **Des renseignements et des services de promotion de la santé** sont offerts aux anciens combattants pour les aider à veiller à leur santé. Vous y obtiendrez des renseignements sur la prévention des maladies, des blessures et des chutes, ainsi que des services de recommandation, d'évaluation, de counselling et de suivi.

## Programmes de soutien du revenu

- Le **Programme de pension d'invalidité** prévoit une prestation non imposable destinée aux personnes qui ont été handicapées à la suite de leur service militaire, que ce soit en temps de guerre ou de paix.

- Le **Programme des allocations d'ancien combattant** offre des paiements mensuels aux anciens combattants et aux civils à faible revenu qui ont servi. Ces paiements sont établis selon le nombre d'années de service militaire de la personne, son âge, son état de santé, son revenu, sa situation familiale, le nombre de personnes à sa charge et son lieu de résidence.

- Si vous recevez une allocation d'ancien combattant, vous pourriez aussi avoir droit au **Fonds de secours**, qui offre jusqu'à 1 000 \$ par année pour un abri, des vêtements et des soins d'urgence.

## Programmes et services de santé

- En tant qu'ancien combattant, vous pouvez obtenir des **prestations pour des traitements et d'autres soins de santé**, y compris pour des soins médicaux, chirurgicaux ou dentaires, des prothèses et des adaptations au domicile. Vous pourriez aussi recevoir des prestations pour payer les frais de déplacements nécessaires à un examen ou à un traitement médical.

- Le **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** aide selon leurs besoins les anciens combattants et les civils admissibles à rester autonomes et en santé dans leur foyer et leur collectivité. Le programme offre une gamme de services.

- Si vous recevez une pension d'invalidité, vous avez droit à des **avantages médicaux**, comme des médicaments d'ordonnance, lorsque ceux-ci sont liés à votre invalidité. Vous pourriez aussi avoir droit à ces avantages si vous recevez des services en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, si vous avez un faible revenu ou si vos dépenses ne sont pas couvertes par un régime de santé provincial.

# Anciens combattants et militaires du Canada

## Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada offre des services et des prestations aux personnes suivantes :

- Les anciens combattants et certains civils ayant servi dans un théâtre de guerre;
- Les membres actuels et anciens des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- Les membres de la GRC.

Dans bien des cas, les prestations et services s'appliquent aussi à la famille de ces personnes.

Pour en savoir plus sur ces prestations et sur les services du Ministère :

**1 866 522-2022** pour communiquer avec le Centre national d'information aux clients.

**www.vac-acc.gc.ca** et cliquez sur « Clients ».

Pour obtenir de l'aide en ce qui concerne une demande :

### Le Bureau de services juridiques des pensions

offre gratuitement des conseils juridiques et de l'aide à la préparation d'une cause juridique. Vous pourrez aussi être représenté par un avocat pour les cas de révisions ou d'appels des pensions.

**1 877 228-2250**

- Le **Service d'aide** offre des services de counselling professionnel aux anciens combattants, aux anciens militaires canadiens et à leur famille. Le service est confidentiel.

**1 800 268-7708**, accessible 24 heures sur 24 ATS : **1 800 567-5803**



Il existe des livrets sur la manière de se préparer en cas d'urgences, de pannes d'électricité en hiver, de conduite en hiver, de grosses tempêtes, de tempêtes soudaines, de tremblements de terre et d'inondations.

Pour obtenir un de ces livrets :



**1 800 830-3118** pour communiquer avec Sécurité publique et Protection civile Canada. ATS : **1 866 865-5667**



**www.securitepublique.gc.ca** et cliquez sur « Citoyens », dans le menu de gauche.

## Prévention du crime

La **Gendarmerie royale du Canada (GRC)** offre aux aînés des programmes de prévention du crime et d'aide aux victimes. Ces programmes donnent des renseignements et des services sur de nombreux sujets, y compris la sécurité au foyer, la protection contre les fraudes, les abus dont les aînés sont victimes et les préoccupations juridiques. Dans certaines régions, les services spécialisés vont de cliniques de prévention du crime à des visites amicales aux personnes qui ne sortent jamais.

Pour en savoir plus sur les services que la GRC offre aux aînés :



Consultez les pages du gouvernement, dans votre annuaire téléphonique, pour communiquer avec le bureau de la GRC le plus proche.



**www.grc.gc.ca**

Visitez le détachement ou le bureau de la GRC de votre localité.

Grâce à la **Stratégie nationale pour la prévention du crime**, le gouvernement du Canada collabore avec les collectivités afin de mieux sensibiliser le public et de prévenir le crime et la victimisation. Elle vise les groupes à risque, dont les aînés et les personnes handicapées.

Pour en savoir plus :



**1 877 302-6272**



**www.securitepublique.gc.ca/cnps**

# Sécurité et protection

## Conseils de sécurité pour chacun

L'Agence de santé publique du Canada offre des publications visant à aider les aînés à assurer leur sécurité et leur protection :

- *Vous pouvez éviter les chutes* : Le tiers des aînés canadiens font une chute chaque année et se blessent sérieusement. Pourtant, les chutes sont évitables. Ce feuillet d'information décrit comment modifier votre domicile et votre mode de vie pour assurer votre sécurité.
- *Bruno et Alice* est un récit amusant sur la sécurité et la protection des aînés.

Pour commander une des publications de l'Agence et pour en voir la liste complète :



**1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**



**[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines)** et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche.

Vous pouvez les commander par courriel à **[seniorspubs@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniorspubs@phac-aspc.gc.ca)**.

Vous connaissez des personnes âgées victimes **d'abus ou de négligence**? Vous ne savez pas comment déceler les signes et où trouver de l'aide? Le **Centre national d'information sur la violence dans la famille** offre des publications et des renseignements à ce sujet.



**1 800 267-1291 ATS : 1 800 561-5643**



**[www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn](http://www.phac-aspc.gc.ca/nc-cn)** et cliquez sur « Publications », dans le menu du haut.

Vous pouvez les commander par courriel à **[nctv-cnivif@phac-aspc.gc.ca](mailto:nctv-cnivif@phac-aspc.gc.ca)**.

Soyez prêt à faire face à toute éventualité, y compris aux catastrophes.



- *L'achat d'une maison étape par étape*  
 Cette publication énonce les étapes de l'achat d'une maison. Elle fournit aussi des conseils utiles, des exemples, des tableaux, des graphiques et des fiches d'inspection.
- *Logements en copropriété : Guide de l'acheteur*  
 Cette publication offre des renseignements sur l'achat d'un condominium de même que sur les questions importantes à poser et les gens à qui s'adresser.

Pour obtenir un de ces guides :

☎ **1 800 668-2642** ATS : **1 800 309-3388**  
 🖨 **www.schl.ca**

Vous pouvez aussi obtenir les publications suivantes :

- *Chez soi en toute sécurité*
- *La sécurité dans les escaliers*



**1 800 O-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**



**www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines** et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche, puis sur « Ordre alphabétique » pour choisir le titre utile.

Vous pouvez aussi commander ces publications par courriel à l'adresse suivante : **seniorspubs@phac-aspc.gc.ca**.

Pour en savoir plus sur la sécurité au foyer, consultez la section sur la sécurité et la protection, à la page 26.

## La location et l'achat

La Société canadienne d'hypothèque et de logement offre des publications et des renseignements pour vous aider à prendre des décisions importantes concernant votre logement.

### • *Votre guide pour la location d'un logement*

Ce guide, offert seulement en ligne, fournit aux locataires et aux propriétaires de l'information sur leurs droits et responsabilités. Il présente aussi des feuilles de travail pratiques, des modèles de lettres, de bons conseils ainsi que des feuillets documentaires et des adresses utiles à l'échelle provinciale et territoriale.

### • *Guide de l'habitation coopérative*

Contrairement aux logements locaux privés, les coopératives sont des regroupements démocratiques et ce sont les résidents qui décident de son fonctionnement. Lisez ce guide pour en savoir davantage sur les droits et responsabilités des membres d'une habitation coopérative ainsi que des membres élus afin d'en gérer les affaires.

Pour obtenir un de ces guides :



**1 800 668-2642 ATS : 1 800 309-3388**



**www.schl.ca**

**Les économies d'énergie se traduisent par des économies d'argent.** Apprenez-en davantage sur le rendement énergétique de votre maison grâce aux programmes ci-dessous.

- Grâce au programme **EnerGuide pour les maisons**, vous pourrez recevoir la visite d'un expert indépendant qui évaluera le rendement énergétique de votre maison. Il recommandera des réparations pouvant diminuer vos factures d'énergie et augmenter le confort de votre maison. Comme ce service est subventionné par le gouvernement du Canada, il coûte généralement 100 à 175 \$.

- Les **maisons R-2000** sont construites selon les normes R-2000 par des constructeurs compétents qui utilisent les technologies éprouvées pour que les maisons soient sans danger pour l'environnement, saines et écoénergétiques. Ressources naturelles Canada certifie le rendement énergétique de ces maisons.

Pour en savoir davantage au sujet des programmes EnerGuide et R-2000, ou pour commander des publications :



**1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105**



**[www.oee.mcan.gc.ca](http://www.oee.mcan.gc.ca)** (site de l'Office de l'efficacité énergétique de RNCan)

## Conseils sur la sécurité au foyer

La plupart du temps, c'est chez eux que les aînés ont des accidents. Deux publications utiles peuvent vous aider à rendre votre maison sécuritaire :

- *Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Guide d'évaluation par les aînés*
- *La série Votre maison – Comment prévenir les chutes dans les escaliers*

Pour commander ces publications :



**1 800 668-2642** pour communiquer avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement. ATS : **1 800 309-3388**



**[www.schl.ca](http://www.schl.ca)** et lancez une recherche en tapant « foyer », dans la case appropriée.

# Logement

## Maintenir sa maison en bonne condition

Le gouvernement du Canada offre des programmes pour vous aider à faire de votre maison un lieu sûr, confortable et éco-énergétique.



- Le **programme Logements adaptés : aînés autonomes** aide les propriétaires à payer les modifications apportées au logement afin de faciliter l'autonomie des aînés à faible revenu.

- Le **Programme d'aide à la remise en état des logements pour personnes handicapées** aide financière-ment les propriétaires-occupants admissibles et les locataires à rendre leurs logements accessibles aux personnes handicapées à faible revenu. De l'aide est aussi disponible pour la création de logements accessoires et de pavillons-jardins pour les aînés et les adultes handicapés à faible revenu.

- Le **Programme de réparations d'urgence** aide les propriétaires ou les occupants à faible revenu des régions rurales et éloignées à payer des réparations urgentes qui s'imposent pour rendre leur logement sûr.


Pour en savoir davantage au sujet de ces programmes :

☎ **1 800 668-2642** pour communiquer avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement. ATS : **1 800 309-3388**

🌐 **www.schl.ca**

Dans votre province ou territoire, le gouvernement du Canada finance peut-être d'autres programmes semblables appelés différemment. Lisez la page 46 pour savoir avec qui communiquer selon la province ou le territoire.

- **Le virus du Nil occidental** est généralement transmis par une piqûre de moustique infecté. Même si tout le monde court le risque de contracter ce virus, les aînés, les jeunes enfants et les personnes dont le système immunitaire est affaibli sont particulièrement vulnérables à ses effets. Pour en savoir plus :


 **1 800 816-7292** (le printemps et l'été)

 [www.virusduNiloccidental.gc.ca](http://www.virusduNiloccidental.gc.ca)


## Le saviez-vous?


- Le programme des **aides familiaux résidents** permet de faire temporairement venir au Canada des travailleurs qualifiés chargés de donner des soins à domicile aux personnes âgées, lorsqu'il n'y a personne au pays pouvant occuper ces postes. Pour en savoir plus :

 **1 888 242-2100** ATS : **1 888 576-8502**


 [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca) (site de Citoyenneté et Immigration Canada)  
Cliquez sur « Travailler », dans le menu de gauche.

- Le **temps** peut influencer grandement sur notre santé et notre sécurité. Fait-il trop chaud ou trop froid, ou le temps est-il à l'orage ou au smog? Veillez à votre santé et à votre sécurité – vérifiez la météo avant de sortir. Téléphonez à Environnement Canada pour entendre un message automatisé public sur les conditions météorologiques, ou écoutez Radiométéo pour connaître les prévisions pour la journée ou les cinq prochains jours et les avertissements météorologiques.

 le numéro de téléphone pour ces services se trouve dans les pages du gouvernement dans l'annuaire téléphonique.

 [www.meteo.gc.ca](http://www.meteo.gc.ca) (site du Service météorologique d'Environnement Canada)

- Le **smog** peut être particulièrement dangereux pour les aînés, surtout s'ils ont des problèmes respiratoires. Pour en savoir davantage au sujet de la qualité de l'air et de ses répercussions sur votre santé :

 **1 800 668-6767**

 [www.ec.gc.ca/cleanair-airpur](http://www.ec.gc.ca/cleanair-airpur)

Un programme similaire est aussi offert aux Métis, aux Autochtones hors réserve et aux Inuits vivant en milieu urbain.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) et cliquez sur « Index A à Z », dans le menu du haut, puis sur la lettre « D ».

Pour en savoir plus sur les programmes mentionnés ci-dessus :



**1 866 225-0709** ATS : **1 800 267-1245**

D'autres programmes financés par le gouvernement du Canada aident les aînés des Premières nations à rester autonomes, en bonne santé et en sécurité. Si vous avez des questions au sujet **des soins à domicile, des services d'accueil (supervision et soins en milieu familial) et des soins institutionnels**, n'hésitez pas à communiquer avec l'administrateur de votre conseil de bande.

Pour obtenir d'autres renseignements utiles aux Autochtones, consultez le site suivant :



[www.autochtonesaucanada.gc.ca](http://www.autochtonesaucanada.gc.ca)

## Précautions particulières

**Il faut prendre des précautions particulières pour se protéger contre...**

- **L'influenza (ou la grippe).** Quelque 500 à 1 500 Canadiens – surtout des aînés – meurent chaque année d'une pneumonie associée à la grippe. Bien d'autres peuvent mourir d'autres complications graves liées à la grippe.

Le vaccin contre la grippe est une solution sûre, efficace et saine pour les aînés. Il réduit grandement les risques auxquels vous êtes exposé. Les aînés sont vaccinés gratuitement.

Pour en savoir plus, consultez votre médecin ou communiquez avec votre service de santé :



**1 800 454-8302** ATS : **1 800 465-7735**



[www.phac-aspc.gc.ca/influenza/index\\_f.html](http://www.phac-aspc.gc.ca/influenza/index_f.html) (site de l'Agence de santé publique du Canada)

Ces services sont offerts sur le plan local par des organismes des Premières nations et inuits.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits » dans le menu de gauche, puis sur « Services de soins de santé ».

- Les membres des Premières nations qui habitent dans une réserve ou dans une communauté des Premières nations située au nord du 60° parallèle et les Inuits qui habitent dans un peuplement ont droit à des soins de base à domicile et en milieu communautaire. Le **Programme de soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits** offre des services d'intervenants certifiés en soins personnels et en soins à domicile, sous la supervision d'infirmières autorisées. Renseignez-vous auprès de votre centre de santé local au sujet des soins à domicile et des soins communautaires offerts dans votre région, ou :



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca), et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits », dans le menu de gauche, puis sur « Services de soins de santé » dans le menu de gauche, et sélectionnez « Soins à domicile et en milieu communautaire ».

- Le **programme de Services de santé non assurés** offre aux membres des Premières nations, aux Inuits et aux Innus admissibles la protection nécessaire relative aux biens et services d'ordre médical qui ne sont pas couverts par les régimes d'assurance-maladie privés, provinciaux ou territoriaux. Parmi ces biens ou services, mentionnons les médicaments, les soins dentaires, les soins de la vue, ainsi que l'équipement, les fournitures et le transport médicaux.



[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca) et cliquez sur « Santé des Premières nations et des Inuits », dans le menu de gauche, puis sur « Services de santé non assurés ».

- Le diabète est une importante cause de maladie et d'invalidité parmi les Autochtones. L'**Initiative sur le diabète chez les Autochtones** soutient divers projets et programmes communautaires visant à prévenir le diabète et à en diminuer les complications.

Pour commander un exemplaire :

☎ 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105



[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines) et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche, puis sur la catégorie « Vieillissement en santé ».

Vous pouvez également commander par courriel à [seniorspubs@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniorspubs@phac-aspc.gc.ca).

– *Guide canadien d'activité physique pour une vie active saine* pour les aînés

Pour commander un exemplaire :

☎ 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105



[www.guidesp.com](http://www.guidesp.com) et cliquez sur « Guide pour les aînés ».

• Le **Conseil consultatif national sur le troisième âge**

publie des rapports sur les questions touchant les aînés, ainsi qu'un bulletin sur le vieillissement intitulé *Expression*.

☎ 1 866 225-0709 ATS : 1 800 267-1245



[www.ccnta.ca](http://www.ccnta.ca) et cliquez sur « Publications » dans le menu de gauche, puis sur « Expression ».

Lisez la page 29 pour en savoir plus sur les services de santé pour les anciens combattants.

## Services de santé pour les aînés autochtones

Le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial permet à tous les résidents du Canada, y compris les Autochtones, d'accéder aux services hospitaliers ou aux services d'un médecin. Le gouvernement du Canada appuie les services de santé offerts aux aînés des Premières nations et Inuits et à leur collectivité. Parmi les programmes de **Santé Canada**, mentionnons :

• De nombreux programmes et services de santé

communautaires destinés aux membres des


Premières nations vivant dans une réserve, ainsi qu'aux Inuits dans les collectivités inuites.

# Santé et mieux-être

## Où trouver des renseignements fiabes sur la santé

De nos jours, il existe de nombreuses sources de renseignements sur la santé, dont la télévision et les sites Web. Trouver des sources fiables peut se révéler une tâche difficile. Voici quelques pistes :

- Le **Portail canadien sur la santé** présente des ressources sur les questions et préoccupations touchant les aînés en matière de santé. Il traite des maladies, des médicaments et des traitements médicaux, de la violence, de la mort, de l'incapacité, de condition physique, de santé mentale, de nutrition et de sécurité.


 [www.chp-pcs.gc.ca](http://www.chp-pcs.gc.ca) et cliquez sur « Les aînés » dans le menu de gauche.

- Le **Réseau canadien de la santé** vous fournit des renseignements fiables qui vous aideront à rester en santé et à prévenir les maladies.

 [www.reseau-canadien-sante.ca](http://www.reseau-canadien-sante.ca)

- Vous voulez en savoir plus sur l'ostéoporose, les maladies cardiaques, les accidents vasculaires cérébraux, l'arthrite ou les médicaments? Comment combattre l'insomnie? L'**Agence de santé publique du Canada** peut répondre à toutes vos questions relatives à la santé des aînés.

 **1 866 225-0709** ATS : **1 800 267-1245**

 [www.aspc.gc.ca](http://www.aspc.gc.ca) et cliquez sur « Santé-aînés » dans le menu du haut.

- L'**Agence de santé publique du Canada** publie des documents qui aident les aînés à poursuivre l'activité physique, à bien manger, à cesser de fumer et à prévenir les blessures ou les maladies du vieillissement. Voici deux titres :  
– *Vieillir... passionnément!* – Cédérom de 54 publications sur la façon de vieillir en santé.



que vous gagnez. À votre retraite, vous obtiendrez alors un revenu de retraite établi d'après vos cotisations et le rendement des placements du régime.

L'année où vous atteignez 69 ans est la dernière année où vous pouvez verser des cotisations à votre REER. À la fin de cette année-là, vous devez faire l'un des choix suivants :

- utiliser votre REER pour acheter une rente viagère;
- utiliser votre REER pour acheter une rente répartie sur un certain nombre d'années;
- transférer votre REER dans une rente d'un fonds enregistré de revenu de retraite;
- encaisser votre REER et payer l'impôt dû sur le montant retiré.


Pour en savoir plus sur les REER, demandez le guide intitulé *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite* :


 **1 800 959-3376** pour communiquer avec l'Agence du revenu du Canada    ATS : **1 800 665-0354**

 **[www.arc.gc.ca/formulaires](http://www.arc.gc.ca/formulaires)**

## La retraite à l'étranger

Si vous comptez prendre votre retraite à l'étranger, vous devez tenir compte de quelques détails. La publication intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons* répond à de nombreuses questions que vous pourriez avoir au sujet de la retraite saisonnière ou permanente à l'étranger. Pour en obtenir un exemplaire :

 **1 800 267-8376** (au Canada) ou **(613) 944-4000**

 **[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)** et cliquez sur « Publications », dans le menu de gauche, puis sur « Vivre à l'étranger ».

Pour en savoir plus sur les finances personnelles, la protection contre la fraude et les transactions bancaires, consultez la section « Consommation », à la page 34.

Vous y trouverez, entre autres, une estimation du montant que pourrait atteindre votre pension de retraite mensuelle à l'âge de 65 ans si vous continuez d'y cotiser au même rythme. Vous y trouverez aussi une évaluation des montants de prestations d'invalidité ou de survivant.



**servicecanada.gc.ca** et cliquez sur « Formulaires et services en ligne », dans le menu du haut, puis sur « Quel montant ai-je contribué à ma pension du gouvernement? »

## Calculatrice du revenu de retraite canadienne

Le gouvernement du Canada a conçu cette calculatrice en ligne afin de vous aider à préparer votre retraite. Cet outil vous montre comment obtenir, étape par étape, une estimation de votre revenu de retraite provenant des sources suivantes :

- Sécurité de la vieillesse;
- Régime de pensions du Canada ou Régime des rentes du Québec;

- pension(s) d'employeur;

- régimes enregistrés d'épargne-retraite;

- autres sources de revenu permanent.

Le programme de la Sécurité de la Vieillesse et le Régime de pensions du Canada (ou le Régime des rentes du Québec) offrent un revenu de base modeste et sûr auquel vous pouvez ajouter de l'épargne privée. La calculatrice vous permet d'évaluer votre situation financière pour que vous puissiez déterminer les étapes à suivre afin d'atteindre vos objectifs de retraite.



**servicecanada.gc.ca** et cliquez sur « Formulaire et services en ligne », dans le menu du haut, puis sur « Quel pourrâit être mon revenu de retraite? »

## Régime enregistré d'épargne-retraite

**Le Régime enregistré d'épargne-retraite** (REER) aide les gens, y compris les travailleurs autonomes, à économiser en vue de la retraite. Les REER sont des régimes enregistrés au fédéral et doivent répondre aux exigences de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Vous pouvez effectuer des cotisations déductibles du revenu impossible dans votre REER en fonction du montant du revenu

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du démarrage d'une entreprise, ou pour trouver le centre d'Entreprises Canada le plus proche :

 1 888 576-4444 ATS : 1 800 457-8466

 [www.EntreprisesCanada.gc.ca](http://www.EntreprisesCanada.gc.ca)

## Recherche d'emploi

Vous êtes à la recherche d'un emploi? Consultez le site

**Emplois, travailleurs, formation et carrières** du gou-


vernement du Canada pour obtenir de l'aide, des outils et des renseignements utiles. Vous pouvez :

- consulter une liste de plus de 35 000 offres d'emploi;
- utiliser le **concepteur de curriculum vitae** en ligne pour mettre à jour votre curriculum vitae;

- demander au service Alertes-Emploi de vous envoyer un courriel lorsque des emplois intéressants deviennent accessibles.

Pour plus de renseignements sur les programmes, services et ressources du gouvernement du Canada en matière d'emploi :

 1 800 0-Canada (1 800 622-6232) ATS : 1 800 926-9105

 [www.servicedcanada.gc.ca](http://www.servicedcanada.gc.ca), et cliquez sur « Emplois » ou sur « Formation et carrières ».

## Se préparer à la retraite

Le gouvernement du Canada offre des outils et des renseignements pour vous aider à préparer votre retraite.

## État de compte du cotisant

Si vous gagnez un salaire ou travaillez à votre compte, vous devez cotiser au Régime de pensions du Canada (ou au Régime des rentes du Québec si vous travaillez au Québec). Le RPC enregistre vos cotisations et les inscrit sur votre *État de compte du cotisant*.

L'*État de compte du cotisant* est un document important, car il vous fournit des renseignements financiers qui vous aideront à vous préparer à la retraite.

- Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud
- Le paiement de l'impôt par acomptes provisionnels

**☎ 1 800 959-3376 ATS : 1 800 665-0354**

**📄 [www.arc.gc.ca/formulaires](http://www.arc.gc.ca/formulaires)**

**Vous avez besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus? Nous pouvons vous aider.**

Pour les **personnes handicapées** qui utilisent un téléscripteur :

**☎ 1 800 665-0354** pour obtenir des renseignements généraux sur l'impôt.

Les **personnes ayant une déficience visuelle** peuvent obtenir des publications en Braille, en gros caractères ou en format électronique (audiocassette ou disquette).

**☎ 1 800 959-3376** du lundi au vendredi, de 8 h 15 à 17 h, heure de l'Est.

**📄 [www.arc.gc.ca/substituts](http://www.arc.gc.ca/substituts)**

Le **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt** de l'Agence du revenu du Canada offre un service gratuit de préparation des déclarations de revenus pour les Canadiens à faible revenu qui ont une situation fiscale simple. Pour en savoir plus sur ce programme :

**☎ 1 800 959-7383 ATS : 1 800 665-0354**

## Seconde carrière

Bon nombre d'âînés, par choix ou par nécessité, se lancent dans une seconde carrière.

## Démarrer une entreprise

Si vous pensez à **démarrer une entreprise**, communiquez avec **Entreprises Canada**. Entreprises Canada offre aux entrepreneurs des renseignements, des conseils et de l'aide. Des agents d'information vous aideront à trouver des services, des règles, des règlements et des formulaires, ainsi que des sources de financement et de soutien.

Pour en savoir plus :

**1 800 959-7383** ATS : 1 800 665-0354



[www.arc.gc.ca](http://www.arc.gc.ca) et cliquez sur « Formulaires et publications », dans le menu du haut, sur « Formulaires et publications classés par sujet », puis sur « Acomptes provisionnels ».

## **Pour faciliter les choses**

### **Dépôt direct**

Faites déposer votre remboursement d'impôt et votre crédit pour la TPS/TVH directement dans votre compte de banque. Pour vous inscrire au dépôt direct, il vous suffit de remplir la section à la dernière page de votre déclaration de revenus, ou de demander le formulaire *Demande de dépôt direct – Particuliers*. Vous pouvez l'obtenir auprès de l'Agence du revenu du Canada :

**1 800 959-3376** ATS : 1 800 665-0354



[www.arc.gc.ca](http://www.arc.gc.ca) et cliquez sur « Particuliers », puis sur « Dépôt direct ».

## **Production de la déclaration de revenus en ligne**

Pour obtenir votre remboursement plus rapidement, produisez votre déclaration de revenus au moyen d'IMPÔTNET, le service de transmission des déclarations par Internet.



[www.imponet.gc.ca](http://www.imponet.gc.ca)

## **Production de la déclaration de revenus par téléphone**

Si vous remplissez certaines conditions, vous pourriez produire votre déclaration de revenus au moyen d'un téléphone à clavier, grâce au service IMPÔTTEL. Vous recevrez alors des renseignements à ce sujet avec votre trousse de déclaration.



**1 800 714-7258** ATS : 1 800 665-0354



[www.arc.gc.ca/impote](http://www.arc.gc.ca/impote)

## **Publications**

Voici des publications de l'Agence du revenu du Canada qui pourraient vous intéresser :

- Vous prenez votre retraite?

• **Sécurité de la vieillesse – Supplément de revenu garanti, Allocation ou Allocation au survivant :**

- Le gouvernement du Canada utilise votre déclaration de revenus pour établir si vous avez droit à ces prestations de la Sécurité de la vieillesse. Vous devez quand même présenter une demande pour les recevoir.

- Si vous recevez déjà ces prestations et que vous avez produit une déclaration de revenus au plus tard le 30 avril, votre

demande de prestations sera automatiquement renouvelée. Toutefois, si Service Canada vous envoie un formulaire de renouvellement, vous devez le remplir et le retourner même si vous avez soumis une déclaration de revenus.

• **Prestations provinciales ou territoriales** – Votre

- déclaration de revenus peut servir à établir si vous avez droit aux prestations offertes par votre gouvernement provincial ou territorial.

- **Inscription électorale** – Vous pouvez mettre à jour votre fiche d'électeur au niveau fédéral dans votre déclaration de revenus.

Pour tout renseignement sur les **régimes enregistrés d'épargne-retraite**, lisez la section sur la préparation à la retraite, à la page 14.

**Palements par acomptes provisionnels**

La plupart des particuliers paient leur impôt tout au long

de l'année au moyen de retenues d'impôt sur leurs revenus.

Cependant, si vous touchez un revenu sur lequel l'impôt n'est

pas retenu ou si l'impôt retenu est insuffisant, vous devrez

peut-être payer votre impôt par acomptes provisionnels.

Ce peut être le cas si vous recevez, entre autres, certaines

prestations de pension ou des revenus de location, de placements


ou d'un travail indépendant, ou si vous avez plus d'un emploi.

Les acomptes provisionnels sont des paiements périodiques

d'impôt sur le revenu que des particuliers doivent verser à

l'Agence du revenu du Canada pour combler le montant d'impôt qu'ils auraient autrement à payer au 30 avril de l'année suivante.

- Vérifier le montant de vos cotisations au RPC.
- Utiliser la Calculatrice du revenu de retraite pour mieux planifier votre retraite.

 [serviccanada.gc.ca](http://serviccanada.gc.ca) et cliquez sur « Formulaires et services en ligne », dans le menu du haut.

- Profitez-en pour essayer d'autres outils en ligne utiles :
- Utilisez le **Chercheur de prestations** pour connaître toute la gamme des programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux qui vous sont offerts.


 [www.prestationsdcanada.gc.ca](http://www.prestationsdcanada.gc.ca)

- Utilisez le **Calculateur en direct des prestations** afin d'obtenir une estimation du montant du crédit pour la TPS/TVH que vous pourriez recevoir.

 [www.arc.gc.ca/benefits/calculator/menu-f.html](http://www.arc.gc.ca/benefits/calculator/menu-f.html)

Pour en savoir plus sur le RPC et la Sécurité de la Vieillesse et sur la façon d'en faire la demande :

 1 800 277-9915 ATS : 1 800 255-4786

 À l'extérieur de l'Amérique du Nord, composez le (613) 957-1954 [www.dsc.gc.ca](http://www.dsc.gc.ca) et cliquez sur « Aînés ».

Lisez la page 29 pour plus de renseignements sur l'aide financière destinée aux anciens combattants.

## Impôt fédéral

### **Avantages à produire une déclaration de revenus**

Produire une déclaration de revenus et de prestations tous les ans – même si vous gagnez peu ou pas de revenus – vous permet de recevoir les paiements de prestations auxquelles vous avez droit. En voici quelques exemples :

- **Crédit pour la TPS/TVH** tous les trois mois.

- **Si vous avez vécu à l'étranger** – Le Canada a conclu des accords de sécurité sociale avec environ 50 pays. Si vous avez vécu ou travaillé dans l'un de ces pays, vous, ou votre famille, pourriez être admissible aux prestations de vieillesse, de retraite, d'invalidité ou de survivant de ce pays, du Canada, ou des deux.

## **Pour faciliter les choses**

### **Dépôt direct**

Évitez les soucis. Inscrivez-vous au service de **dépôt direct** de la Sécurité de la vieillesse et du RPC.

- Vous obtiendrez toujours vos paiements de prestations à temps.
- Vos chèques ne seront jamais perdus, volés ni endommagés.

Inscrivez-vous lorsque vous présentez une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse ou du RPC.

Si vous recevez déjà les paiements de la Sécurité de la vieillesse ou du RPC :



**1 800 277-9915 ATS : 1 800 255-4786**



**www.dsc.gc.ca** et cliquez sur « Formulaires », dans le menu de gauche, sur « Régime de pensions du Canada », puis sur le formulaire ISP 1011.

Nous aurons besoin du numéro de compte et de succursale de votre institution financière.

Le dépôt direct est offert seulement au Canada et aux États-Unis.

## **Services en ligne du RPC et de la Sécurité de la vieillesse**

Voici tout ce que vous pouvez faire en ligne :

- Présenter votre demande de pension de retraite du RPC.
- Imprimer vos feuillets de renseignements fiscaux de la Sécurité de la vieillesse et du RPC.
- Mettre à jour vos renseignements personnels relatifs à vos prestations du RPC et de la Sécurité de la vieillesse.


- **En cas d'invalidité vous empêchant de travailler,** vous, ainsi que les enfants à votre charge, pourriez recevoir la **prestation d'invalidité** une fois par mois.
- **En cas de décès,** votre époux ou conjoint de fait et les enfants à votre charge pourraient recevoir chaque mois la **prestation de survivant**. Un paiement unique de la **prestation de décès** peut également être versé à votre succession.
- **En cas de décès de votre époux ou conjoint de fait,** le RPC offre un paiement unique de la **prestation de décès** pour vous aider à payer les funérailles. L'époux ou conjoint de fait du cotisant au RPC décédé peut également recevoir chaque mois la **prestation de survivant**.
- **En cas de décès d'un parent,** les enfants à charge âgés de 25 ans et moins peuvent aussi recevoir la **prestation d'enfant**.
- **Si vous êtes séparé ou divorcé, ou que votre union de fait a pris fin,** les cotisations au RPC versées par vous ou votre époux ou conjoint de fait peuvent être divisées à parts égales. Ce partage s'applique aux contributions que l'un et l'autre avez faites au cours de votre mariage ou de votre union de fait. Cela pourrait vous permettre d'augmenter vos prestations du RPC.
- **Si vous êtes marié ou vivez en union de fait,** le partage des pensions peut vous permettre des économies d'impôt. Vous et votre époux ou conjoint de fait pouvez présenter une demande de partage de vos pensions de retraite du RPC si vous êtes tous deux âgés de 60 ans ou plus.
- **Si vos enfants** sont nés après le 31 décembre 1958, le montant de vos prestations pourrait augmenter si vous demandez l'application de la **clause d'exclusion pour élever des enfants**. Cette clause tient compte des périodes pendant lesquelles vous n'étiez pas sur le marché du travail parce que vous éleviez vos enfants (de moins de sept ans). Si c'est votre cas, vous devriez présenter une demande.

Pour obtenir une pension de la Sécurité de la Vieillesse et **tous** les paiements connexes, vous devez en faire la demande.

Si vous êtes admissible au Supplément de revenu garanti, vous avez peut-être droit à d'autres prestations et services offerts par votre province ou territoire. Communiquez avec votre gouvernement provincial ou territorial pour obtenir de plus amples renseignements (voir page 46).

Pour en savoir plus sur les prestations de la Sécurité de la Vieillesse et sur la façon d'en faire la demande :

 **1 800 277-9915** ATS : **1 800 255-4786**

 **www.dsc.gc.ca** et cliquez sur « Aînés »

## Régime de pensions du Canada

### *Au sujet du Régime de pensions du Canada*

La plupart des travailleurs canadiens cotisent au Régime de pensions du Canada. Si c'est votre cas, vous avez droit à une pension de retraite.

Bien que la plupart des Canadiens présentent une demande de pension à 65 ans, vous pouvez le faire dès 60 ans. Toutefois, le montant de vos prestations sera réduit. Si vous présentez la demande entre 65 et 70 ans, ce montant sera augmenté.

**Pour obtenir la pension de retraite, vous devez en faire la demande au moins six mois avant la date à laquelle vous voulez commencer à la recevoir.**

Les personnes qui travaillent au Québec cotisent au Régime des rentes du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ce régime, composez le **1 800 463-5185** (ATS : **1 800 603-3540**) ou allez à **www.rpq.gouv.qc.ca**.

### *Autres prestations du Régime de pensions du Canada*

Si vous avez versé suffisamment de cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC), vous pourriez, ainsi que votre famille, avoir droit aux prestations ci-dessous.

## Finances et pensions

Le régime public de pensions du Canada vous assure des revenus de retraite modestes mais sûrs. Il comprend deux programmes principaux : la **Sécurité de la vieillesse** et le **Régime de pensions du Canada**. Notez que vous ne recevrez pas les paiements de ces prestations automatiquement – vous devez en faire la demande.

### Programme de la Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse offre trois sortes de paiements :

#### Pension de la Sécurité de la vieillesse

Si vous avez au moins 65 ans, que vous résidez au Canada et que vous répondez à certaines conditions, vous avez droit à la pension de la Sécurité de la vieillesse. Il faut envoyer votre demande au moins six mois avant votre 65<sup>e</sup> anniversaire. Si vous avez déjà vécu au Canada, mais que vous vivez actuellement dans un autre pays, vous avez peut-être droit à la pension.

#### Supplément de revenu garanti

Cette prestation mensuelle supplémentaire est destinée aux personnes qui reçoivent une pension de la Sécurité de la vieillesse et qui ont un revenu faible.

#### Allocation et Allocation au survivant

• **Allocation.** Si vous avez entre 60 et 64 ans et que votre époux ou conjoint de fait reçoit une pension de la Sécurité de la vieillesse et est admissible au Supplément de revenu garanti, vous pourriez avoir droit à l'Allocation. L'Allocation est un paiement mensuel versé en complément à vos revenus jusqu'à votre 65<sup>e</sup> anniversaire.

• **Allocation au survivant.** Si vous avez entre 60 et 64 ans, que vous avez un faible revenu et que votre époux ou conjoint de fait est décédé, vous avez peut-être droit à l'Allocation au survivant.



**SÉCURITÉ ET PROTECTION** .....

Conseils de sécurité pour chacun .....

Se préparer en cas d'urgence .....

Prévention du crime .....

**ANCIENS COMBATTANTS ET MILITAIRES DU CANADA** .....

Anciens Combattants Canada .....

Programmes de soutien du revenu .....

Programmes et services de santé .....

Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes .....

Communiquer avec le personnel des Forces .....

Commemorer les efforts des anciens combattants et

des membres des forces armées .....

Histoire militaire .....

**CONSOMMATION** .....

Information fiable pour le consommateur .....

Finances personnelles .....

Economies d'énergie .....

**VOYAGES ET LOISIRS** .....

Bénévolat et développement communautaire .....

Loisirs et culture .....

Parcs et lieux historiques nationaux du Canada .....

Voyages .....

**ORDINATEURS ET APPRENTISSAGE** .....

**PUBLICATIONS CLÉS** .....

**RESSOURCES PROVINCIALES ET TERRITORIALES –**

**DEMANDÉS DE RENSEIGNEMENTS RELATIVES**

**AUX AÎNÉS** .....

**COMMENT JOINDRE SERVICE CANADA** .....

# Table des matières



## FINANCES ET PENSIONS

Programme de la Sécurité de la vieillesse .....	6
Pension de la Sécurité de la vieillesse .....	6
Supplément de revenu garanti .....	6
Allocation et Allocation au survivant .....	6
Régime de pensions du Canada .....	7
Services en ligne du RPC et de la SV .....	9
Impôt fédéral .....	10
Seconde carrière .....	13
Se préparer à la retraite .....	14

## SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

Services de santé pour les aînés autochtones .....	18
Précautions particulières .....	20

## LOGEMENT

Maintenir sa maison en bonne condition .....	22
Conseils sur la sécurité au foyer .....	23
La location et l'achat .....	24

## Comment utiliser le guide

Ce guide présente des renseignements, des programmes et des services qui peuvent intéresser les aînés et les personnes qui se préparent à la retraite. Vous y trouverez de l'information sur les services et prestations auxquels vous avez peut-être droit.

La présentation du texte a été conçue pour en simplifier la lecture.

- Les sujets et les programmes sont indiqués en **caractères gras**.

- Les titres des livres, dépliants et publications sont en *italiques*.

- Les numéros de téléphone et les adresses de sites Web qui vous permettent d'accéder aux services ou d'obtenir des publications sont présentés en **bleu**.

Si aucun numéro sans frais n'est fourni, composez le **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**. Si vous utilisez un ATS, composez le **1 800 926-9105**. Vous pouvez parler directement à un agent d'information du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h.

Nous voulons savoir ce que vous pensez de ce guide. Écrivez-nous au :

Guide des *Services pour les aînés*  
a/s Centre de renseignements du Canada  
Ottawa ON K1A 0J9

Télécopieur : 1 800 269-6412

ATS : 1 800 926-9105

Courriel : [guide@canada.gc.ca](mailto:guide@canada.gc.ca)

N'oubliez pas de fournir votre adresse afin que nous puissions vous répondre.

# À qui s'adresse le guide Services pour les aînés?

À vous :

- si vous avez 50 ans ou plus;
  - si vous vous préparez à la retraite;
  - si vous vous occupez d'une personne âgée;
  - si vous êtes un parent ou un ami d'une personne âgée.
- D'ici 2035, près du quart des Canadiens seront âgés de 65 ans ou plus. Le présent guide porte sur les programmes et services que le gouvernement du Canada offre aux aînés et à leurs familles. Ces derniers y trouveront de l'information sur divers sujets, comme le soutien du revenu, le logement, la santé et la sécurité. Une section vous explique aussi comment communiquer avec votre gouvernement provincial ou territorial pour connaître les programmes et services qu'il offre aux aînés.

**Vous pouvez consulter ce guide en ligne, ou le télécharger, en visitant [serviccanada.gc.ca](http://serviccanada.gc.ca) et en cliquant sur « Je suis : Un aîné ». Vous pouvez également obtenir ce guide gratuitement :**

- en gros caractères,
- en Braille,
- sur audiocassette,
- sur disquette.



**Il suffit de téléphoner au 1 800 O-Canada (1 800 622-6232) pour en commander un. Si vous utilisez un ATS, composez le 1 800 926-9105.**

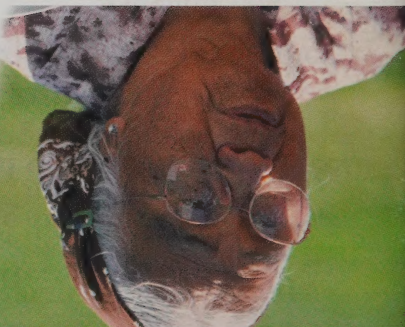
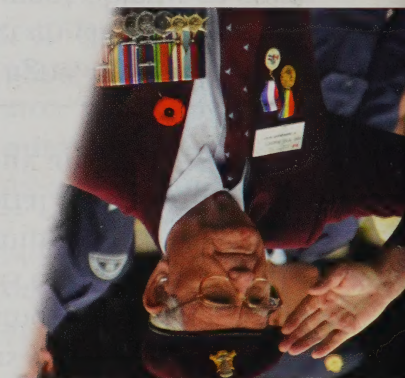


Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

ISPB-344-01-06

Canada



# Services pour les aînés

Guide des services du  
gouvernement du Canada  
pour les aînés et leurs familles

2<sup>e</sup> édition